



ACADEMIA MILITAR

***Stress* e satisfação profissional nos militares da GNR**

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR Luís Miguel Ferreira de Sousa

Orientadora: Professora Doutora Sónia P. Gonçalves

Coorientadora: Dra. Maria de Fátima Ferro

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2014



ACADEMIA MILITAR

***Stress* e satisfação profissional nos militares da GNR**

Autor: Aspirante de Infantaria da GNR Luís Miguel Ferreira de Sousa

Orientadora: Professora Doutora Sónia P. Gonçalves

Coorientadora: Dra. Maria de Fátima Ferro

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2014

Dedicatória

À minha mãe e ao meu pai, por tudo.

Agradecimentos

A elaboração deste trabalho envolveu muitas pessoas a quem não queria deixar de prestar aqui o meu tributo, agradecendo-lhes duma forma simples mas sincera.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à minha orientadora, Doutora Sónia Gonçalves, por todo o empenho e dedicação demonstrada, disponibilizando muito do seu tempo para me ajudar com todo o seu conhecimento. Sem a sua ajuda teria sido impossível a realização deste trabalho.

Agradeço também à minha coorientadora, Dra. Fátima Ferro, pelo incentivo para avançar com o trabalho e pela pronta aceitação em me ajudar.

Quero também agradecer ao Capitão Martins por toda a disponibilidade demonstrada e pela ajuda em tudo aquilo que necessitei.

Deixo também aqui o meu apreço para com todos os militares que aceitaram responder aos questionários. Este contributo foi fundamental e sem ele não tinha conseguido concluir este trabalho.

Um agradecimento ao Diretor de Curso, Tenente-Coronel Moleirinho, e a todo o seu gabinete.

Um muito obrigado à minha mãe, ao meu pai, à minha irmã, ao Ricardo, ao Luís Pedro, e ao Albano por tudo aquilo que nunca poderei exprimir por palavras.

Um agradecimento especial à Sofia que sempre me ajudou em tudo.

A todos os meus amigos que há muito tempo me acompanham e que são fundamentais. Ivo, Santos, Vasconcelos, Nuno, Abel, Tiago, Paulo, Filipa, Tina e Diana, obrigado.

A todos os meus camaradas do XIX que me acompanharam durante cinco anos, nos bons e, em especial, nos maus momentos.

A todos os militares que contribuíram na minha formação.

E a todos aqueles que, direta ou indiretamente, me ajudaram a chegar até aqui, e que, apesar de não terem aqui o seu nome, estarão sempre no meu pensamento.

A todos, o meu muito obrigado.

Resumo

O *stress* tem vindo a ser um objeto de estudo que assume uma importância cada vez maior, dada a sua grande relevância na vida de todos. É, desde logo, um dos principais fatores que releva na saúde e bem-estar das pessoas, e que afeta em larga medida a vida pessoal e profissional de cada um. Assumindo a satisfação dos trabalhadores um papel também cada vez mais importante no trabalho desenvolvido pelas organizações, esta deve ser uma preocupação constante no seio destas mesmas organizações. Sendo a instituição Guarda Nacional Republicana composta por cerca de vinte mil homens e mulheres, o *stress* é um problema real na vida dos seus militares, fruto da natureza do trabalho que desenvolvem no seu dia-a-dia, e a sua satisfação um fator a ter em conta. Assim, é objetivo deste trabalho verificar de que forma o *stress* se relaciona com a satisfação profissional dos militares que desempenham funções operacionais e apurar as suas principais fontes.

Esta investigação iniciou-se com um breve enquadramento teórico alcançado através de uma pesquisa bibliográfica, que incidiu sobre obras e trabalhos alusivos ao tema em análise, de forma a poder sustentar o trabalho de campo. A investigação de campo baseou-se numa recolha de dados, através da aplicação de inquéritos por questionário. A análise e discussão destes resultados conduziram a respostas às perguntas de investigação formuladas no início do trabalho, permitindo elaborar algumas conclusões sobre o tema.

Conclui-se que o *stress* tem uma influência negativa na satisfação profissional, sendo o Fator “Gestão interna” aquele que mais *stress* provoca nos militares. A falta de recursos financeiros, humanos e materiais (como por exemplo o facto de existirem poucos militares no desempenho de certa função, o que implica uma maior carga horária dos militares em serviço), bem como a má gestão daqueles que já existem, é a principal fonte de *stress* nos militares. A falta de treino ou a existência de um treino inadequado são lacunas que deverão ser colmatadas, pois são das circunstâncias que mais inquietações provocam nos militares.

Sendo a atividade desenvolvida pelos militares da Guarda Nacional Republicana suscetível a que surjam acontecimentos stressantes, devem-se desenvolver algumas estratégias que previnam os seus efeitos nocivos.

Palavras-chave: Guarda Nacional Republicana, *Stress*, Satisfação profissional

Abstract

Stress is an object of study that has been increasing his importance, given its great relevance in everyone's life. It is, at once, one of the main factors which falls on people's health and well-being, and affects largely the personal and professional life of everyone. The worker's satisfaction has an important role in the work of the organizations, and this should be a constant concern within these same organizations. Being the National Guard institution composed by about twenty thousand men and women, stress is a real problem in the lives of their military, due to the nature of their work in their day-to-day duty, and their satisfaction a factor to take into account. Thus, the aim of this work is to investigate how stress is related to the job satisfaction of the military who perform operational functions and refining its main sources.

This investigation began with a brief theoretical framework achieved through a literature review, which focused on works that allude to the subject in question in order to be able to support the field work. The field investigation was based on data collection, through the application of questionnaire surveys. The analysis and discussion of these results led to answers to the research questions formulated at the beginning of the work, allowing draw some conclusions on the subject.

It is concluded that stress has a negative influence on job satisfaction, and the factor "internal management" is the one which causes more stress on the military. The lack of financial, human and material resources (such as the fact that there are few military performing a certain function, which implies a higher workload of military service), and the mismanagement of those that already exist, is the main source of stress in the military. The lack of training or the existence of inadequate training are gaps that need to be filled because those are the circumstances that are causing concerns over the military.

Because of the mission developed by the military of the Republican National Guard is susceptible to stressful events, one must develop strategies that prevent its harmful effects.

Key words: National Republican Guard, *Stress*, Job Satisfaction

Índice Geral

Dedicatória	ii
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice de figuras	x
Índice de tabelas	xi
Lista de anexos e apêndices	xii
Lista de abreviaturas, siglas e acrônimos	xiii
Epígrafe	xiv
Capítulo 1	1
Introdução do trabalho	1
1.1 Enquadramento da investigação	1
1.2 Importância da investigação e justificação da sua escolha	1
1.3 Definição dos objetivos e delimitação do objeto de estudo	2
1.4 Pergunta de partida e suas derivadas	3
1.5 Hipóteses	4
1.6 Metodologia	5
1.7 Enunciado da estrutura do trabalho	6
Capítulo 2	8
Stress	8
2.1 Definição de <i>stress</i>	8
2.1.1 <i>Stress</i> como resposta	8
2.1.2 <i>Stress</i> como estímulo	9
2.1.3 <i>Stress</i> como interação entre o estímulo e a resposta	10

2.2 <i>Eustress</i> e <i>Distress</i>	11
2.3 Fatores indutores de <i>stress</i>	12
2.4 Fatores inibidores de <i>stress</i>	14
2.4.1 Coping	15
2.4.2 Apoio social.....	16
2.5 Consequências do <i>stress</i>	17
2.5.1 Consequências psicológicas e emocionais	17
2.5.2 Consequências comportamentais	18
2.5.3 Consequências físicas.....	19
Capítulo 3	21
<i>Stress</i> profissional	21
3.1 Definição de <i>stress</i> profissional	21
3.2 Estratégias de gestão do <i>stress</i> profissional	22
3.3 <i>Stress</i> em militares e polícias	23
3.3.1 Fontes de <i>stress</i> na função policial.....	24
3.3.2 Características do trabalho	25
Capítulo 4	27
Satisfação profissional	27
4.1 Definição de satisfação profissional.....	27
4.2 Dimensões da satisfação.....	28
4.3 Determinantes da satisfação no trabalho	29
4.4 Consequências da satisfação no trabalho	30
Capítulo 5	32
Metodologia da parte prática	32
5.1 Introdução.....	32
5.2 Método de investigação.....	32
5.3 Procedimentos de recolha e análise de dados.....	33

5.4 Instrumentos utilizados	34
5.5 Caraterização da amostra	35
Capítulo 6	38
Apresentação, análise e discussão dos resultados	38
6.1 Introdução	38
6.2 Caraterização da amostra	38
6.3 Caraterização das fontes de <i>stress</i>	42
6.4 Satisfação profissional	48
6.5 <i>Stress</i> percebido	50
6.6 Caraterização do <i>stress</i> em função das caraterísticas sociodemográficas	50
6.7 Caraterização da satisfação profissional em função das caraterísticas sociodemográficas	52
6.8 Associação entre o <i>stress</i> e a satisfação profissional	54
Capítulo 7	57
Conclusões e recomendações	57
7.1 Introdução	57
7.2 Verificação das hipóteses enunciadas	57
7.3 Resposta às perguntas de investigação	59
7.4 Reflexões finais e recomendações	60
7.5 Limitações da investigação	61
7.6 Investigações futuras	61
7.7 Implicações práticas	62
Referências bibliográficas	63
Apêndices	67
Apêndice A - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário EFSCP	67
Apêndice B - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor da satisfação profissional	67

Apêndice C - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor do <i>stress</i> percebido	67
Apêndice D – Correlações.....	68
Anexos	70
Anexo A – Questionário aplicado no trabalho	70
Anexo B – As 20 circunstâncias que causam mais <i>stress</i> nos militares da Guarda na atividade operacional	75

Índice de figuras

Figura n.º 1 – Estrutura do trabalho	7
Figura n.º 2 – Total do efetivo dos Destacamentos de Trânsito.....	37
Figura n.º 3 – Destacamento de pertença em %	39
Figura n.º 4 – Sexo em %	39
Figura n.º 5 – Estado civil em %	40
Figura n.º 6 – Existência de filhos em %	40
Figura n.º 7 – Habilitações literárias em %	40
Figura n.º 8 – Postos em %	40
Figura n.º 9 – N.º de horas de trabalhos semanais em %	41
Figura n.º 10 – Distância da residência ao local de trabalho em %	41

Índice de tabelas

Tabela n.º 1 – Tabela representativa dos fatores referentes ao Questionário EFSCP	42
Tabela n.º 2 – Alfas de Cronbach do Questionário EFSCP	43
Tabela n.º 3 – Definição, médias, desvios-padrões, máximos e mínimos obtidos no Questionário EFSCP	45
Tabela n.º 4 – Circunstâncias que causam mais <i>stress</i> nos militares da GNR na atividade operacional	47
Tabela n.º 5 – Estatística descritiva dos principais indicadores de satisfação profissional	50
Tabela n.º 6 – Diferenças não significativas de médias do nível de <i>stress</i> em função das caraterísticas sociodemográficas	51
Tabela n.º 7 – Diferenças significativas de médias do nível de <i>stress</i> em função das caraterísticas sociodemográficas	52
Tabela n.º 8 – Diferenças não significativas de médias da satisfação profissional em função das caraterísticas sociodemográficas	53
Tabela n.º 9 – Correlações	56

Lista de anexos e apêndices

Apêndices

- Apêndice A Alfa de Cronbach relativo ao Questionário EFSCP
- Apêndice B Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor da satisfação
profissional
- Apêndice C Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor do *stress*
percebido
- Apêndice D Correlações

Anexos

- Anexo A Questionário aplicado no trabalho
- Anexo B As 20 circunstâncias que causam mais *stress* nos militares da Guarda
na atividade operacional

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

Cfr.	Conferir em
Coords.	Coordenadores
DP	Desvio padrão
DT	Destacamento de Trânsito
Ed.	Edição
EFSCP	Escala de Fontes de Stress em Contexto Policial
e.g.	<i>Exempli gratia</i> (por exemplo)
et al.	<i>Et aliae</i> (e outros – para pessoas)
GNR	Guarda Nacional Republicana
Km	Quilómetro
Max.	Máximo
Min.	Mínimo
N.º	Número
NEP	Norma de Execução Permanente
Orgs.	Organizadores
p.	Página
p	Nível de significância
QD	Questão Derivada
QP	Questão de Partida
r	Coeficiente de Correlação de Pearson
RCFTIA	Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada
SGA	Síndrome Geral de Adaptação
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
x_m	Média
α	Alfa de Cronbach

Epígrafe

“Eu caminho devagar, mas nunca caminho para trás.”

Abraham Lincoln

Capítulo 1

Introdução do trabalho

1.1 Enquadramento da investigação

A Academia Militar é um estabelecimento de ensino superior público universitário militar. Como tal, surge integrado na estrutura curricular do curso de formação de Oficiais e destinado à aquisição do grau académico de Mestre em *Ciências Militares* na especialidade de *Segurança*, a elaboração de um Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA). Surgindo no culminar de cinco anos de formação, a elaboração deste Relatório constitui um marco na formação profissional e pessoal de um futuro Oficial da Guarda Nacional Republicana (GNR). Com este trabalho, pretende-se consolidar e aplicar conhecimentos até aí adquiridos nas mais diversas áreas científicas ao longo da formação, e desenvolver a capacidade de exploração, investigação e análise de questões multidisciplinares. O desenvolvimento dessas competências deve ir ao encontro dos objetivos institucionais, com a abordagem a temáticas de interesse para a própria GNR.

Com a modesta intenção de contribuir para o conhecimento existente acerca da GNR, a temática que se decidiu desenvolver vai ao encontro do interesse institucional e social atual. Surge então, deste modo, o presente trabalho subordinado ao tema “*Stress* e satisfação profissional nos militares da GNR”.

1.2 Importância da investigação e justificação da sua escolha

Atualmente, é sabido que o excesso de *stress* atua negativamente no bem-estar e na saúde das pessoas, afetando de alguma forma o modo de estar no meio laboral e na vida em sociedade, sendo por isso uma fonte de preocupação para as organizações (Serra, 2007; Magalhães, Fonseca & Costa, 1999). Assim sendo, o domínio do *stress* tem cada vez mais importância, tanto junto da comunidade científica como do público em geral. Apesar de este fenómeno surgir no normal decorrer do dia-a-dia quotidiano, é cada vez mais aceite

que o trabalho é um fator significativo na ocorrência de situações de *stress* (Gomes, 2006a, citado por Gonçalo et al., 2010). Este tipo de *stress* pode causar sérios prejuízos no plano profissional, afetando também os planos pessoal, familiar e social.

No caso das forças policiais e fruto do trabalho por elas desenvolvido, os seus membros estão expostos a situações deste tipo de forma quase constante, não sendo esta problemática alheia à GNR. O militar da Guarda, tal como se encontra plasmado no artigo 2º do seu Estatuto, é um “soldado da lei” obrigado a manter um comportamento justo, leal, íntegro e honesto, “de forma a suscitar a confiança e o respeito da população”, daí ser fundamental este estar nas suas máximas capacidades para desempenhar a sua função com o máximo de eficiência.

Apesar de diversos trabalhos apontarem para que esta profissão seja uma das mais stressantes (e.g., Ferreira, 2007; Cardoso, 2010), a investigação relativa ao *stress* nas forças policiais é escassa. Importa assim analisar a perceção do *stress* nos militares da GNR e de que forma eles se sentem satisfeitos profissionalmente, tendo em conta esse mesmo *stress* experienciado no desempenho das suas funções.

1.3 Definição dos objetivos e delimitação do objeto de estudo

Para a concretização deste estudo, tendo em consideração que as atribuições da GNR se alargam a todo o território nacional, tanto no continente como nas ilhas, decidiu-se fazer uma delimitação do objeto de estudo assente num critério geográfico-territorial. Circunscreveu-se então a área de estudo a apenas duas cidades. Assim, o objeto de estudo deste trabalho de investigação são os militares que efetuam serviço operacional (patrulheiros) dos Destacamentos de Trânsito da GNR de Penafiel e do Porto. Como tal e relativamente ao objeto de estudo em investigação é necessário determinar os objetivos do trabalho.

Os objetivos de um trabalho definem os seus propósitos e a finalidade da investigação (Sarmiento, 2008).

Esta investigação tem por finalidade contribuir para o incremento dos níveis de satisfação dos militares da GNR através de um conhecimento mais aprofundado das fontes de *stress* e do impacto destas na satisfação. Assim, foram definidos os objetivos principal e específico. O principal objetivo que se pretende atingir com a elaboração deste Relatório é a análise da relação entre o nível de *stress* profissional e a satisfação profissional nos

militares da GNR dos Destacamentos de Trânsito acima referidos. Aprofundando um pouco mais a temática, como objetivo específico do estudo pretende-se perceber de que forma é que o nível de *stress* associado a cada fonte se relaciona com a satisfação profissional sentida pelos militares.

Para dar cumprimento ao objetivo proposto, procurou-se, primeiramente, analisar o trabalho da GNR na área definida para o estudo, levado a cabo pelos Destacamentos já citados e, através do conhecimento adquirido, foi decidido abordar o tema proposto naquela área de estudo, em específico nas cidades de Penafiel e do Porto.

1.4 Pergunta de partida e suas derivadas

Em virtude dos objetivos anteriormente referidos, surgiram questões que se revestem de grande importância para a concretização do trabalho, e às quais é preciso dar resposta. Quivy e Campenhoudt (1998) consideram que o procedimento científico tem sete etapas, sendo a primeira delas a elaboração de uma pergunta de partida. Assim, foi formulada uma Questão de Partida (QP) como orientação deste trabalho. Neste sentido, a pergunta de partida a que se pretende dar resposta com a elaboração deste trabalho é:

- Qual a relação entre o nível de *stress* profissional e a satisfação profissional dos militares da GNR na atividade operacional?

Para ajudar a dar resposta à questão central, esta foi subdividida em várias questões derivadas, que lhe dão sustentabilidade. Assim, as questões derivadas (QD) formuladas são:

QD1: De que forma é que a gestão interna se relaciona com a satisfação profissional?

QD2: De que forma é que a conciliação trabalho-família se relaciona com a satisfação profissional?

QD3: De que forma é que a atividade operacional se relaciona com a satisfação profissional?

QD4: De que forma é que a exigência do ambiente de trabalho se relaciona com a satisfação profissional?

QD5: De que forma é que o reconhecimento se relaciona com a satisfação profissional?

QD6: De que forma é que a ambiguidade e incerteza se relacionam com a satisfação profissional?

QD7: De que forma é que as relações interpessoais se relacionam com a satisfação profissional?

1.5 Hipóteses

Defendem Quivy e Campenhoudt (1998, p.15) que “A organização de uma investigação em torno de hipóteses constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor”. Mas é necessário perceber o que é uma hipótese (H).

Como afirma Trochim (2006, s/p) “An hypothesis is a specific statement of prediction. It describes in concrete (...) terms what you expect will happen in your study”. Assim, a definição de hipóteses surge após a formulação das questões de investigação e dos objetivos a alcançar.

Emergem então diversas hipóteses que procuram debruçar-se sobre os pontos mais importantes do trabalho:

H1: O nível de *stress* relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H2: A gestão interna relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H3: A conciliação trabalho-família relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H4: A atividade operacional relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H5: A exigência do ambiente de trabalho relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H6: O reconhecimento relaciona-se negativamente com a satisfação profissional.

H7: A ambiguidade e incerteza relacionam-se negativamente com a satisfação profissional.

H8: As relações interpessoais relacionam-se negativamente com a satisfação profissional.

1.6 Metodologia

A adoção de uma metodologia própria de um trabalho científico desta natureza revela-se de capital importância na elaboração deste Relatório. Deste modo, foram seguidas as orientações para a redação do Relatório Científico Final constantes na Norma de Execução Permanente (NEP) n.º 520/DE/30JUN11 e, nas situações omissas, outros autores como Sarmiento (2008) foram tidos em consideração.

A fim de se atingir os objetivos propostos, este trabalho científico dividiu-se em duas partes principais: a Parte Teórica e a Parte Prática. A primeira parte caracteriza-se pela apresentação do *Estado da Arte*, socorrendo-se da pesquisa e análise documental de obras ligadas à temática em estudo. Na Parte Prática procedeu-se à aplicação de inquéritos por questionário com a finalidade de verificar as hipóteses formuladas e sustentar os conceitos teóricos expostos na Parte Teórica.

Foram então seguidos um conjunto de procedimentos tendentes à prossecução dos objetivos deste trabalho, divididos por fases e seguindo uma sequência lógica. Primeiramente foram analisados alguns fatores que poderiam determinar se a investigação era viável, tais como a análise da estrutura e da quantidade de militares dos Destacamentos. Depois de verificada a viabilidade e de escolhido o tema, começou-se por fazer uma análise documental de literatura relativa ao tema do trabalho, para que fosse possível formular uma estrutura do trabalho, ainda que embrionária. Decidida a forma de realização do trabalho, foram definidos os objetivos e formuladas as hipóteses. Esta análise documental, baseada em livros sobre a temática, dissertações de mestrado, trabalhos de final de curso, artigos científicos, entre outros, contribuiu ainda para uma melhor compreensão do tema abordado e para a elaboração da Parte Teórica do trabalho. Num momento subsequente, sustentado na componente teórica, foi realizado um trabalho de campo, onde se procurou dar resposta às questões formuladas e que permitiam concluir sobre a veracidade das hipóteses. Este trabalho de campo consistiu na realização de inquéritos por questionário, de modo a obter-se dados credíveis para poder verificar as hipóteses. Numa fase posterior, estes inquéritos por questionário foram analisados com recurso ao *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) e sobre eles elaboradas as conclusões do trabalho.

A elaboração do trabalho respeita o Novo Acordo Ortográfico, sendo importante ressaltar que as citações diretas feitas das obras utilizadas não obedecem a este critério.

Nestas situações foi mantido de forma integral o texto da obra utilizada sem a respetiva adaptação.

1.7 Enunciado da estrutura do trabalho

Este Relatório começa por ganhar forma por meio de uma breve introdução, onde se apresenta o tema em análise, se enquadra a investigação e a sua importância, se definem os objetivos e o objeto de estudo do trabalho e se apresenta a metodologia adotada na sua elaboração.

Seguem-se vários capítulos divididos em duas grandes partes (ver Figura nº1), partes essas que apesar de distintas são complementares, estando esta estrutura formal de acordo com a já referida NEP n.º 520/DE/30JUN11.

A primeira parte, constituída pelos Capítulos 2, 3 e 4, centra-se no enquadramento teórico do tema, onde conceitos e perspetivas relevantes ao entendimento do trabalho são apresentados. Através do contributo de vários autores, tentou-se aprofundar o tema em análise, sendo os três Capítulos referentes ao *stress*, ao *stress* profissional e à satisfação no trabalho, respetivamente. No segundo Capítulo foi feita uma abordagem generalizada ao conceito ‘*stress*’, apresentando-se a evolução do conceito, os fatores indutores e protetores e por fim as consequências que daí podem advir. No Capítulo seguinte este conceito foi abordado num contexto laboral. Depois de definido, foi focado o *stress* em forças policiais. No último Capítulo deste breve enquadramento teórico foi abordada a questão da satisfação no trabalho, começando mais uma vez por definir o conceito e, posteriormente, examinou-se as determinantes e consequências decorrentes.

A segunda parte, de natureza mais prática, é composta pelos Capítulos 5 e 6, onde se apresentam, respetivamente, a metodologia da parte prática e a apresentação, análise e discussão dos resultados obtidos. No Capítulo 5 é exposto o procedimento e instrumentos utilizados e que permitiram a recolha dos dados que no capítulo seguinte serão analisados. Seguidamente, no Capítulo 6, procura-se responder às perguntas inicialmente formuladas, tentando desta forma obter resultados que permitam concluir sobre a veracidade das hipóteses que inicialmente se colocaram.

Por fim, no último Capítulo do trabalho, são apresentadas as principais conclusões e ilações que se puderam retirar da elaboração deste, bem como também são feitas recomendações e sugestões para investigações futuras.



Figura n.º 1 – Estrutura do trabalho

Capítulo 2

Stress

2.1 Definição de *stress*

‘*Stress*’, apesar de ser uma palavra tão comumente utilizada no dia-a-dia, é de difícil definição. Prova disto são as inúmeras tentativas de autores que se debruçaram sobre este tema ao longo dos tempos. Mas afinal o que significa o termo *stress*? O termo *stress* provém do verbo latino *stringo*, *stringere*, que significa: *apertar*, *comprimir* (Stora, 1990; Moderno, 2011).

Ao longo dos anos em que se tem aprofundado o conhecimento sobre o *stress*, três perspectivas distintas se têm destacado: o *stress* como resposta biológica, o *stress* fruto dos acontecimentos que o desencadeiam, ou seja, como estímulo, e como resultante da interação entre o estímulo e a resposta (Serra, 2007).

2.1.1 *Stress* como resposta

A noção de *stress* tem origem em Claude Bernard no século XIX (Schmitt, 1997). Este cientista, juntamente com Walter Cannon (1932) e Hans Selye (1936), podem ser considerados aqueles que levaram ao incremento do interesse sobre a temática (Mendes, 2002). Bernard defendia que o ser humano possui uma faculdade que lhe permite manter o equilíbrio interno face ao meio externo (Serra, 2007). Cannon deu a esta capacidade o nome de homeostase, que considerou ser o complexo de processos fisiológicos que permitem esse mesmo equilíbrio. Mas só em 1936 Selye emprega o termo para se referir a agressões à homeostase (Schmitt, 1997).

Segundo Serra (2007), o fator comum entre estes três autores prende-se com o facto de todos eles terem tentado compreender a resposta do organismo a agressões externas.

Veja-se a perspectiva de Selye. O autor utilizou o termo ‘*stress*’ para se referir a uma resposta não específica do organismo a qualquer tentativa de alteração do seu equilíbrio. A

esta resposta do organismo deu o nome de Síndrome Geral de Adaptação (SGA). “Síndroma porque afeta as funções de vários órgãos do ser vivo; Geral porque o observou perante todos os tipos de agressão; de Adaptação porque visa reparar a agressão que já foi feita.” (Mendes, 2002, p.20).

De acordo com Mendes (2002), o SGA divide-se em três fases: numa primeira fase dá-se o alerta, reação de alarme, onde é reconhecida a ameaça e são chamadas todas as forças defensivas do organismo para lhe dar resposta; após algum tempo de exposição à ameaça entra-se na segunda fase, denominada de resistência, na qual o organismo mantém a sua ativação até atingir o equilíbrio novamente ou se esgotarem as suas reservas; a terceira e última fase, a fase da exaustão, surge quando a exposição à ameaça persiste e as reservas já foram esgotadas.

2.1.2 *Stress* como estímulo

Uma diferente perspetiva foi desenvolvida, em 1967, por Holmes e Rahe, através dos seus trabalhos. Estes dois pesquisadores focaram-se no *stress* segundo um outro prisma, avaliando a importância dos acontecimentos da vida como indutores de *stress*. Estes acontecimentos foram inicialmente considerados apenas segundo as suas características negativas, o que se veio a alterar, sendo analisados agora como “qualquer acontecimento que cria mudança no padrão habitual de vida” (Mendes, 2002, p.28). Assim, o acontecimento modificador do padrão usual pode também ser positivo, como por exemplo um prémio ganho ou uma promoção na carreira.

Os estudos de Holmes e Rahe revelaram dois pontos importantes: o facto de haver acontecimentos que têm mais probabilidade do que outros de causar *stress* nos humanos; e os acontecimentos negativos influenciam o estado de saúde do indivíduo (Serra, 2007).

A partir das suas ideias de que acontecimentos na vida do indivíduo são indutores de *stress*, tentaram estabelecer uma conexão entre as circunstâncias da vida e a doença (Mendes, 2002). Como consequência surgiu uma Escala de Reajustamento Social, onde dispuseram e classificaram de uma forma ordenada, acontecimentos comuns da vida, onde por exemplo a morte do cônjuge é o acontecimento da vida mais suscetível de causar doença física ou mental no indivíduo.

Apesar de a escala estar adaptada à população dos Estados Unidos da América, estes pesquisadores foram os pioneiros neste tipo de estudos, permitindo que outros se

desenvolvessem. Assim, devido a estes pesquisadores, o *stress* começou a ser estudado em função daquilo que o precede, ou seja, acontecimentos da vida.

2.1.3 *Stress* como interação entre o estímulo e a resposta

O *stress* segundo a perspectiva de ser analisado como uma interação, resultou dos trabalhos de Lazarus e Folkman (1984). Segundo estes autores, o *stress* foi identificado como “um processo individualizado resultante da interação entre acontecimentos (...) e consequências” (Soeiro & Samagaio, 2002, p.6), ou seja, fruto da interação entre o acontecimento estimulante e o comportamento adotado pelo indivíduo, surgindo quando o indivíduo percebe que as suas capacidades são insuficientes face às exigências do ambiente. Esta nova perspectiva enfatiza a relação entre o indivíduo e o meio envolvente, “... que é percebido por este como nefasto ou ao qual não se sente capaz de dar resposta, ameaçando o seu bem estar.” (Taris et al., 2001, p.286).

Mendes (2002) afirma que este modelo de *stress*, conhecido como modelo transacional, foi caracterizado como sendo cognitivo, relacional e motivacional. Cognitivo pois é referente à avaliação acerca do que está a acontecer num meio em adaptação. Relacional pois as emoções dizem sempre respeito à relação da pessoa com o meio. Motivacional pois refere-se à importância dos objetivos, à sua ativação numa qualquer situação, transformando-os em comportamentos e gerando novos objetivos.

O modelo transacional atribui ao indivíduo um papel fulcral no que ao controlo e gestão do *stress* diz respeito, não havendo situações de valor absoluto, pois uma situação ser classificada como fonte de *stress* depende da avaliação cognitiva que o indivíduo faz da mesma (Guerra, 2003). A avaliação cognitiva compreende três etapas: avaliação primária, o indivíduo tenta conhecer a ocorrência; avaliação secundária, o indivíduo ajuíza os meios de que dispõe; reavaliação, balanço das suas possibilidades. O *stress* não é assim considerado somente como um estímulo ou uma resposta, sendo antes um processo onde o indivíduo tem influência no impacto causado pelo agente stressante, através de estratégias que ele próprio possui. Podemos então considerar, segundo este modelo, que “uma situação indutora de *stress* é toda aquela em que a relação estabelecida entre o indivíduo e o meio ambiente é avaliada como excedendo os seus recursos” (Soeiro & Samagaio, 2002, p.6).

Assim, o *stress* é um processo de ajustamento constante entre as exigências do meio e as capacidades do indivíduo para lidar com essas exigências (Soeiro & Samagaio, 2002).

Em sùmula podemos afirmar que estes dois autores concluíram nos seus trabalhos dois grandes pontos: não há situações consideradas em absoluto como indutoras de *stress*, e o facto do indivíduo sentir ou não *stress* perante determinada situação é decidido pela avaliação que o próprio faz da situação.

2.2 *Eustress e Distress*

O *stress* não deve ser considerado como sendo sempre negativo e prejudicial, pois é inerente à vida e indispensável para a vivência do ser humano. É assim necessário para dar dinamismo à vida e evitar a monotonia desta, essa sim prejudicial ao desenvolvimento do indivíduo. “Em circunstâncias intermédias o stress é útil porque se torna propulsivo, ou seja, constitui uma fonte de impulso que faz com que um indivíduo tome decisões e resolva problemas” (Serra, 2007, p.33), o que deste modo lhe permite desenvolver-se e desta forma melhorar as suas aptidões pessoais.

Posto isto podem-se indicar dois tipos de *stress*: o *eustress* e o *distress*. Esta conceção, proposta por Selye em 1974, distingue o *stress* que é bom (*eustress*) daquele que é prejudicial (*distress*).

Caraterizando-os, podemos dizer que o *eustress* é benéfico e circunscreve-se a determinada circunstância que é ultrapassada com êxito, o que estimula e aumenta a produtividade promovendo o desenvolvimento pessoal do indivíduo. É necessário aos bons desempenhos individuais, contribuindo para a nossa saúde, bem-estar e felicidade. Este tipo de *stress* motiva, mantém a focagem nos resultados, é desafiante para o indivíduo e proporciona um sentimento de realização (Oliveira & Pamplona, 1996). Por outro lado, o *distress* é aquele que é nefasto, e tem origem em tudo aquilo que o homem encara como contrariedade. Este surge aquando da ocorrência de um número elevado de exigências desgastantes com que o indivíduo se depara e com as quais não consegue lidar de forma adequada, por falta de recursos. Desta forma, o indivíduo vê a sua estabilidade perturbada e surge o *stress* negativo causador de insatisfação, frustração e ansiedade (Schmitt, 1997), comprometendo a qualidade de vida e tornando-o menos produtivo, com maior predisposição a doenças e menor motivação para a vida social e afetiva (Soeiro &

Samagaio, 2002, p.6). Ao contrário do *eustress*, este tipo de *stress* debilita o indivíduo, deixa-o pessimista e causa-lhe um sentimento de falha (Oliveira & Pamplona, 1996).

Segundo Schmitt (1997), teoricamente pode-se postular um nível ótimo de *stress*. E como cada pessoa tem características singulares e muito próprias, também cada um de nós tem recursos próprios e diferentes dos demais, existindo por isso um nível ótimo de *stress* adequado a cada indivíduo. Este nível ótimo é tal que, se o *stress* a que o indivíduo for sujeito for inferior a esse nível surge o tédio e o desânimo, enquanto que se for excessivo o indivíduo não consegue adaptar-se por não possuir os recursos necessários e fica em sobrecarga. Em qualquer um dos casos, o equilíbrio e a estabilidade desejável para o indivíduo é perdida.

2.3 Fatores indutores de *stress*

Segundo Serra (2007), as exigências de uma situação indutora de *stress* não podem ser analisadas separadamente dos recursos do indivíduo, sendo que esta relação que se estabelece poderá conduzir a três situações distintas. Se os recursos que o indivíduo possui são suficientes para dar resposta às exigências de um dado acontecimento, o *stress* a que este é sujeito é controlável. Se, por outro lado, as exigências ultrapassam a capacidade de resposta do indivíduo, este vive uma situação de *stress*. Mas sendo os seus recursos superiores às exigências do meio, então o nível de *stress* a que o indivíduo é submetido é mínimo.

As situações indutoras de *stress* pertencem a três categorias distintas: ameaça, dano e desafio (Lazarus & Folkman, 1984, citados por Serra, 2007). O sentimento de ameaça surge por antecipação da consequência desagradável de um acontecimento que ainda não surgiu. No dano a circunstância incómoda já se consumou, e o indivíduo apenas tem de aceitar e tentar ver o lado positivo da situação. Quanto ao desafio, este representa uma situação em que o sujeito sente que pode ultrapassar as dificuldades que surgem.

Assim, os acontecimentos que induzem *stress* no ser humano podem ser classificados de várias maneiras, não sendo esta classificação totalmente consensual. Adotou-se então, a título de exemplo, a classificação de Serra (2007).

Considera-se que analisando os fatores indutores de *stress* podemos estar perante acontecimentos traumáticos, acontecimentos significativos da vida, situações crónicas,

micro indutores, macro indutores, acontecimentos desejados que não ocorreram, e ainda traumatismos decorridos no estágio de desenvolvimento. Analisam-se de seguida.

Começando pelos acontecimentos traumáticos, estes são, segundo Serra (2007), circunstâncias em que um indivíduo atravessa, testemunha ou confronta um acontecimento que envolve a morte (ou ameaça desta) ou uma lesão grave (ou uma ameaça à integridade física grave). Esta classificação como traumático implica uma gravidade extrema do acontecimento em causa, segundo a perspetiva do indivíduo.

Os acontecimentos significativos da vida¹ não sendo tão graves como os acontecimentos traumáticos, são ainda assim uma ocorrência de grande relevo na vida de um indivíduo (Melgosa, 1997). Representam mudanças nas circunstâncias da vida que podem ter um impacto prolongado, como por exemplo o falecimento de um cônjuge. Estes acontecimentos podem ser stressantes ainda que positivos. Por exemplo, se num curto espaço de tempo um indivíduo se casar, comprar uma casa e tiver um filho, este indivíduo estará sob *stress*, mesmo considerando que estas situações que lhe ocorreram foram todas positivas.

Situações crónicas de *stress* são aquelas que respeitam a problemas desorientadores que são tão regulares na vida de um indivíduo que induzem *stress* quase de forma contínua. É como um processo que começa e não se sabe quando finda, como por exemplo uma pessoa estar constantemente sem dinheiro para cumprir com as obrigações a que está sujeita. Estas situações por se prolongarem no tempo sem fim definido, colocam o indivíduo numa posição desconfortável e de constante incerteza (Serra, 2007).

Os micro indutores de *stress* são contratempos quotidianos que ocorrem no dia-a-dia e que são considerados como pequenos aborrecimentos que se vão acumulando, podendo acontecer em diversas áreas (Serra, 2007). Assim, estas complicações do dia-a-dia referem-se a situações pouco importantes mas frequentes que se passam na vida de uma pessoa, exprimindo a realidade da vida de todos os dias (Posen, 2003). São exemplo deste tipo de acontecimentos: um aparelho que deixa de funcionar quando o estamos a utilizar ou até um autocarro que perdemos e nos faz chegar atrasado a algum lado.

Existindo micro indutores, importa também falar dos macro indutores de *stress*. Estes macro indutores são acontecimentos que não se reportam a um indivíduo como um só, mas antes à globalidade dos indivíduos. Segundo Serra (2007), dizem respeito a condições impostas aos indivíduos pelo sistema socioeconómico, e tal como as situações

¹ *Major Life Events* na literatura anglo-saxónica.

crónicas de *stress*, podem-se prolongar por períodos de tempo prolongados. Dificuldades de emprego ou impostos elevados são exemplos deste tipo de situação indutora de *stress*.

Os acontecimentos desejados que não ocorreram² são “um desejo que não se materializa ou que tarda a concretizar-se” (Serra, 2007, p.53). Um casal que deseja ter um filho e não consegue ou quer comprar uma casa e não tem condições económicas para tal são exemplos destes acontecimentos, que pelo seu carácter persistente são considerados como indutores de *stress*.

Por último podemos ainda analisar os traumas decorridos no estágio de desenvolvimento. Estes eventos ocorrem na infância e podem ter consequências negativas na vida adulta do indivíduo, porque acontecem numa altura em que as defesas psicológicas são fracas e por isso o indivíduo é vulnerável (Serra, 2007). Assim, uma criança vítima de maus tratos pode ficar condicionada na sua vida futura.

A reação do indivíduo ao indutor de *stress* é variável em razão da intensidade e duração do mesmo, relevando ainda a capacidade do sujeito em lidar com tal situação. Dependendo assim da intensidade da causa e da personalidade do indivíduo, o mesmo indutor não causará necessariamente duas reações idênticas em dois indivíduos distintos.

2.4 Fatores inibidores de *stress*

Durante a vida de um indivíduo, este experiencia situações de *stress* variadas e tenta lidar com elas de diversas maneiras. Do analisado anteriormente podemos afirmar que não é particularmente a situação ou a mudança em si que é relevante, mas sim o significado atribuído pelas pessoas que experienciam essa mesma situação. Esta ideia leva-nos a avaliar os fatores de resistência ao *stress*. Iremos então analisar dois fatores inibidores de *stress*: um fator relacionado com a pessoa, o *coping*, e outro fator considerado como tendo efeitos sobre o *stress* propriamente dito, o apoio social.

² *Nonevents* na literatura anglo-saxónica.

2.4.1 Coping

Analisando primeiro o fator que se relaciona com a pessoa, o *coping*, podemos desde logo afirmar que este não é um conceito de fácil definição. Mas apesar desta dificuldade, é quase consensual que o *coping* “envolve uma variedade de comportamentos, cognições e percepções que oferecem alguma protecção ao *stress* e estão relacionados com o bem estar individual” (Mendes, 2000, p.46). Dito por outras palavras, podemos traduzir *coping* por um conjunto de ações (ou inações) adotadas pelo sujeito nas situações em que percebe *stress*, sendo estas ações entendidas como estratégias que procuram reduzir ou mesmo eliminar o desequilíbrio produzido pelo agente stressante (Cunha et al., 2006, citado por Passeira, 2011). Estas estratégias desempenham um papel importante no bem-estar do indivíduo, tanto a nível físico como psicológico, quando este está perante situações causadoras de *stress* (Endler & Parker, 1990, citados por Stroebe & Stroebe, 1995).

Existem vários estilos de *coping*. Desde o enfrentar das causas do *stress* e tentar resolvê-las, à procura de apoio social, ou ainda através do afastamento da situação problemática tentando evadir-se da mesma, a escolha do estilo a seguir é variada, dependendo do indivíduo e das suas características individuais a escolha daquele que prefere adotar (Wearing & Hart, 1996, citados por Cunha, 2004, p.203).

O *coping* é então um conceito que deve ser entendido como um processo dinâmico que envolve trocas contínuas com o meio (Lazarus, 1993, citado por Mendes, 2002), sendo considerado como os esforços desenvolvidos para lidar com situações de dano, ameaça ou desafio.

Assim, Lazarus (1983) citado por Mendes (2002) indica duas estratégias de *coping* consideradas como fundamentais: as que se centram nas emoções³ (reguladoras de emoções) e as centradas no problema (atuam mudando a dificuldade que é a causa da perturbação). Enquanto que a primeira estratégia produz alterações subjetivas nas relações da pessoa com o ambiente através de reavaliações feitas pelo sujeito, quer desviando a atenção do sujeito da perturbação quer alterando o próprio significado da relação pessoa-ambiente (desvalorizando-a, por exemplo), a estratégia centrada no problema atua

³ Esta estratégia é mais utilizada quando os sujeitos acreditam nada poderem fazer para alterar a situação de *stress* (Lazarus & Folkman, 1984, citados por Santos & Castro, 1998).

diretamente sobre o ambiente ou sobre a parte pessoal da relação estabelecida através de ações concretas.

A probabilidade do *stress* causar doenças depende do estilo de *coping* utilizado, tendo o indivíduo um papel fundamental na prevenção desse mesmo *stress*. Pode-se então destacar o *coping* como elemento moderador na relação *stress*-doença. (Cardoso, 2010, p.18)

2.4.2 Apoio social

Iremos então analisar outro fator inibidor de *stress*, o apoio social. Não surgindo primeiramente da forma que hoje é entendido, o termo ‘apoio social’ sofreu evoluções. Este termo começa por ser referido por Caplan em 1974 como ‘sistema de apoio’, e é um termo bastante abrangente que engloba tanto o núcleo familiar e de amigos como também a vizinhança e os serviços comunitários (Mendes, 2002). Em 1976, Cobb refere-se ao apoio social como sendo fundamentalmente a informação de que um indivíduo é amado e é parte integrante de uma rede social (Stroebe & Stroebe, 1995). Sendo um conceito multidimensional, diversos autores propuseram diferentes maneiras de o operacionalizar. Tardy em 1985 defendeu que se devem distinguir cinco dimensões no conceito: direção (se foi fornecido ou recebido pelo indivíduo), disponibilidade (se existe ou não), medição (descrito ou avaliado), conteúdo (emocional, instrumental, informativo, etc.) e rede social onde se encontra (família, amigos, vizinhos, etc.). Mais tarde em 1990, Vaux afirma que este é um conceito não mensurável, mas que outros conceitos diretamente relacionados podem ser medidos, tais como os recursos da rede social de apoio (pessoas que habitualmente assistem indivíduos necessitados), os comportamentos de apoio (ações propriamente ditas), a valoração do apoio (avaliação dos recursos disponíveis), e a orientação do apoio (utilidade e riscos de procurar a ajuda e de obtê-la) (Mendes, 2002).

Para Bergman et al. (1990) citados por Serra (2007, p.128) este conceito respeita à “...quantidade e à coesão das relações sociais que envolvem uma pessoa”, sendo que as definições de apoio social têm por base que as pessoas “devem confiar umas nas outras para obter certas necessidades básicas” (Cutrona, 1996, citado por Serra, 2007, p.128).

Desta forma, e apesar de não ser um conceito fácil de operacionalizar e medir, existem pontos em comum em várias das tentativas de esclarecer o conceito de ‘apoio social’, o que permite distinguir seis tipos de apoio social, segundo Serra (2007): o apoio

emocional que se relaciona com a empatia, confiança e afetividade, e que faz os indivíduos sentirem-se apoiados pelos outros nas dificuldades; o apoio instrumental que envolve comportamentos de ajuda em termos materiais ou de serviços, por exemplo através de ajuda em tarefas; o apoio informativo que, como o próprio nome indica, se refere ao fornecimento de informações e conselhos perante algum problema; o apoio afetivo que consiste em o sujeito sentir-se estimado e aceite pelos outros contribuindo para a sua autoestima; o apoio percetivo que procura ajudar o indivíduo a avaliar um problema de uma outra forma, dando-lhe outro significado mais adequado e realista; e o apoio de convívio social que permite ao indivíduo não se sentir isolado e considerar-se parte integrante da sociedade pelo convívio que tem com outras pessoas.

2.5 Consequências do *stress*

Segundo Serra (2007) quando um indivíduo entra em *stress* todo o seu organismo é ativado. O *stress* experienciado pelo sujeito induz emoções, altera comportamentos e interfere com mecanismos biológicos e cognitivos. Importa referir que o *stress* afeta “os sistemas nervoso, endócrino e imunológico do organismo” (Ramos, 2001, citado por Cunha, 2004, p.206), o que pode provocar doenças, sendo que o organismo é tanto mais afetado quanto mais intensa e prolongadamente for exposto ao agente stressante (Costa, 2011).

As consequências do *stress* são vastas e complexas e variam de acordo com: a intensidade e número das fontes de *stress*, interação das fontes de *stress* e a vulnerabilidade do próprio sujeito (Oliveira & Pamplona, 1996).

Dividas em três tipos segundo diversos autores (e.g., Serra, 2007), as consequências podem-se classificar como: psicológicas e emocionais, comportamentais e físicas. Iremos analisá-las de seguida.

2.5.1 Consequências psicológicas e emocionais

“O *stress*, as emoções e o *coping* são processos interdependentes e que mutuamente se influenciam” (Serra, 2007, p.229).

Mas o que são emoções? Levenson (1994) citado por Serra (2007, p.229) define este conceito como “fenómenos (...) de curta duração que representam modos (...) de adaptação às exigências colocadas pelo meio ambiente.”. Pode-se afirmar que são as emoções que determinam o modo de reagir do indivíduo perante certa situação que enfrente, estabelecendo a posição do mesmo no confronto com o meio ambiente (Serra, 2007). Izard et al. (1998) citado por Serra (2007, p.231) menciona que “uma dada emoção predispõe a pessoa a pensar e a agir de determinada maneira”.

Podendo estas emoções ser positivas ou negativas, quando o nível de *stress* é baixo elas são independentes entre si, o que não acontece quando se verifica um nível de *stress* elevado, situação em que há uma relação inversa entre as emoções positivas e negativas. Ou seja, se o nível de *stress* for alto, quantas mais emoções negativas se verificarem, menos serão as emoções positivas (Zautra et al., 2002, citado por Serra, 2007).

Lazarus (1999) citado por Serra (2007, p.240) afirma que as “*emoções do stress*” que costumam surgir em situações de dano, ameaça ou desafio associam-se normalmente a emoções de caráter negativo. No entanto, mesmo em situações de *stress* podem surgir emoções positivas, como o alívio por a situação em causa estar a terminar, ou como a esperança que ainda surja algo de bom daquela situação.

Segundo Serra (2007) as emoções são geradas fruto das relações que o sujeito estabelece com o meio. Se o indivíduo reconhecer que as estratégias de *coping* por si utilizadas estão a ser eficazes, isto vai determinar a diminuição dos níveis de *stress*, o que vai apaziguar e modificar o estado emocional da pessoa, surgindo assim emoções positivas. Se por outro lado, o indivíduo achar que não possui recursos para enfrentar a situação, o estado emocional dele será diferente e irão surgir emoções negativas.

2.5.2 Consequências comportamentais

Já foram abordados anteriormente os conceitos de *eustress* e *distress*, o que permitiu concluir que o *stress* nem sempre é prejudicial e que pode mesmo ser útil quando em certas ocasiões funciona como um impulsionador do sujeito. Mas quando o *stress* é tal que se torna nocivo pode ter efeitos negativos nas capacidades intelectuais do sujeito e levar a alterações do seu comportamento. Tal como já foi referido em relação ao organismo, as alterações ao comportamento são mais evidentes quanto maior e mais prolongada for a exposição ao agente stressante (Serra, 2007).

Hamilton (1916) citado por Serra (2007) concluiu nos seus trabalhos que o *stress* intenso influi no desempenho das pessoas e leva a que o seu comportamento passe de adequado a inadequado. Outras explicações foram avançadas para tentar explicar a razão do *stress* desorganizar o desempenho do comportamento humano, tal como a *Lei de Yerkes-Dodson*, desenvolvida por Yerkes e Dodson em 1908, e o modelo de Sanders (1983), e todas elas levaram a um ponto comum – níveis elevados de *stress* são prejudiciais ao desempenho dos indivíduos (Serra, 2007).

Mas para além do desempenho, o comportamento do indivíduo em geral altera-se quando este se encontra sob *stress*. Faria et al. (1989) citado por Serra (2007, 263-264) referem, fruto dos seus trabalhos, que “as condições de *stress* (...) podem desorganizar bastante o comportamento usual do indivíduo.”. E relativamente ao comportamento do indivíduo quando sob *stress* podemos, segundo Beck e Emery (1985) citados por Serra (2007), distinguir dois tipos. Num deles o indivíduo torna-se agressivo e as suas respostas às situações são desproporcionadas, sendo notório um estado geral de hostilidade. Noutro caso o sujeito adota uma atitude passiva evitando o confronto com as situações. Em todo o caso, Oliveira & Pamplona (1996, p.165) afirmam que “As experiências de stress no passado ampliam a nossa reactividade ao stress no futuro”, o que faz com que um indivíduo possa reagir de forma diferente perante situações idênticas em diferentes alturas da vida.

2.5.3 Consequências físicas

Santos e Castro (1998) afirmam que geralmente a resposta ao *stress* tem uma duração limitada, mas existem casos em que a exposição é demasiado longa e extravasa os recursos que o sujeito possui. Assim, a excessividade e prolongamento da exposição ao *stress* leva ao estado de síndrome que Selye descreveu em 1936, Síndrome Geral de Adaptação. O *stress* produz então alterações nos sistemas do organismo, o que pode afetar negativamente a saúde do indivíduo.

Segundo Wiebe e McCallum (1986, citados por Santos & Castro, 1998, p.686), uma investigação “demonstrou que indivíduos submetidos a níveis elevados de Stress, têm tendência a adoptarem comportamentos que aumentam a sua probabilidade de virem a ficar doentes ou sofrerem um qualquer tipo de lesão.”.

Diversos trabalhos que existem sobre a temática apontam para uma relação entre o *stress* e a doença física. Apesar de haver inúmeros outros fatores que devem ser tidos em conta quando um indivíduo fica doente em condições de *stress*, parece ser consensual a influência que o *stress* tem nessas doenças. Exemplos disso são as doenças cardiovasculares tão estudadas na sua relação com o *stress* e as doenças provocadas no desporto (Serra, 2007).

Capítulo 3

Stress profissional

3.1 Definição de *stress* profissional

As sociedades vêm-se cada vez mais envolvidas em transformações rápidas e constantes tanto a nível económico como social e humano, exercendo uma pressão constante e mais intensa que o desejável sob os trabalhadores. O *stress* profissional surge assim inevitavelmente como um problema a ter em conta. Dado que “Apart from providing financial income, work can satisfy a number of basic human needs” (Powell & Enright, 1990, citados por Gonçalves, 2011, p.43), o trabalho não deverá ser um fator negativo na vida do sujeito. Assim, o trabalho para além de ser uma fonte de rendimento económico para o sujeito, também se liga a aspetos psicológicos, o que lhe proporciona o enriquecimento da autoestima (Serra, 2007), influenciando-o positivamente. Mas por outro lado, se, por hipótese, o sujeito não gosta do que faz ou o trabalho que desenvolve é escasso e deixa-o demasiado desocupado, este vai ser influenciado negativamente e o trabalho vai constituir uma fonte de *stress*.

O *stress* relacionado com o trabalho é usualmente designado por “*stress* profissional” e para Ross e Altmaier (1994), relaciona-se com a interação entre as condições de trabalho, as características do trabalhador e as exigências que lhe são criadas (Serra, 2007). Estas exigências quando ultrapassam a capacidade do indivíduo em lidar com elas face às condições de trabalho, fazem surgir o *stress* profissional (Soeiro & Samagaio, 2002; Serra, 2007). Em 1993, Cooper definiu *stress* profissional como sendo “um problema de natureza perceptiva, resultante da incapacidade de lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afectando o indivíduo e as organizações” (Guimarães, 2000, citado por Domingos, 2005, p.29).

“O *stress* profissional traduz assim o desajustamento entre a pessoa e o ambiente, ou seja, entre as exigências (do ambiente ocupacional) e as competências, necessidades ou

recursos do indivíduo.” (Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves & Ramos, 2002, citados por Gonçalves, 2011, p.44).

3.2 Estratégias de gestão do *stress* profissional

Segundo Cummins (1990) e Kreps (1990) citados por Tamayo et al. (2002), o *stress* constitui o problema mais grave de saúde no trabalho. Costa (2011) refere ainda que as repercussões do *stress* ao nível do trabalho são muito significativas, o que se reflete no comportamento e motivação dos sujeitos, podendo ainda afetar a sua produtividade. Desta forma, o estudo do *stress* organizacional tem procurado dar resposta aos problemas dos indivíduos no seu local de trabalho, identificando os aspetos geradores de *stress*. Segundo Cardoso (2010), este interesse passa pela necessidade de desenvolver estratégias que permitam evitar os efeitos prejudiciais do *stress* nos trabalhadores. Mas identificar as fontes de *stress* no trabalho é uma tarefa árdua e complexa. Em última análise, um fator ser considerado como fonte de *stress* depende da interpretação do trabalhador, da sua vulnerabilidade e das estratégias que possui e emprega (Tamayo et al., 2002).

Atendendo ao supra referido, pode-se afirmar que o trabalho pode ser um foco de acontecimentos stressantes. Este facto contribui para que as organizações adotem medidas preventivas face a essas potenciais fontes de *stress* (Magalhães et al., 1999). Segundo Albuquerque (1987), houve tentativas de reduzir os efeitos negativos no ambiente laboral através da rotação periódica dos trabalhadores nos seus postos de trabalho (Magalhães et al., 1999). Encontrar o trabalho mais adequado a cada indivíduo e daí tirar o melhor proveito é de extrema importância para todos os membros da organização (Magalhães et al., 1999).

Podendo o *stress* profissional levar a “alterações fisiológicas, emocionais e comportamentais” (Moderno, 2012, p.16), o que pode influenciar negativamente a saúde dos trabalhadores, torna-se importante a gestão desse mesmo *stress*. Prevenindo o aparecimento ou evitando a efetivação de acontecimentos geradores de *stress*, bem como lidando com possíveis reações ao *stress* (Pinho, 1995; Soeiro & Samagaio, 2002), a gestão do *stress* caracteriza-se como um “processo de tentar levar o stress dos trabalhadores até ao ponto ótimo para que haja um desempenho máximo e, em simultâneo, evitar danos psicológicos e físicos relacionados com o excesso de pressão” (Moderno, 2012, p.16), e

segundo Pinho (1995, p. 453) pode-se afirmar que são as ações utilizadas para “fazer preparativos, prevenir e lidar com possíveis reacções ao stress”.

Assim, segundo Gonçalves (2013), podemos identificar três tipos de estratégias preventivas: primárias, secundárias e terciárias. As primeiras acontecem antes do início das perturbações ocorrerem e “o objetivo é eliminar ou reduzir o impacto dos factores de risco” (Gonçalves, 2013, p.94), ou seja, das fontes de *stress*, e ajudar o próprio indivíduo na forma como lida com esses fatores. É, portanto, uma ação de proteção que se antecipa ao próprio problema. As estratégias secundárias são usadas imediatamente no início das perturbações, sendo essencial a “detecção precoce dos problemas procurando minimizá-los” (Gonçalves, 2013, p.94). É uma estratégia que se volta mais para o indivíduo, quando as circunstâncias indutoras de *stress* não se podem alterar. Por último, a prevenção terciária “visa a recuperação (...) dos indivíduos que já sofrem as consequências do problema” (Caetano & Silva, 2010, citados por Gonçalves, 2013, p.95). Sendo o alvo os sintomas das perturbações, neste tipo de estratégia procura-se atuar quando o problema já é uma realidade.

3.3 *Stress* em militares e polícias

Não abunda a literatura que trata do tema do *stress* profissional em contexto policial (Gonçalves & Neves, 2010, citados por Moderno, 2012), mas apesar de escassearem trabalhos sobre a temática referida, haverá poucas dúvidas de que a função policial é extremamente stressante. Collins e Gibbs (2003), segundo o *Occupational Disease Intelligence Network*, afirmam que ser polícia é uma das três ocupações mais vulneráveis ao *stress* profissional (Cardoso, 2010). Em 2005, Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor e Millet apresentaram um ranking das profissões mais stressantes e concluíram que, segundo critérios de saúde física, bem-estar psicológico e satisfação no trabalho, a função policial se encontrava em segundo lugar (Gonçalves, 2011). Segundo Brooks (2014), ser polícia é a nona profissão mais stressante que se pode ter em 2014. Assim, polícias no geral devem ser vistos como qualquer outro ser humano, mas que devido à sua constante e intensa exposição a situações indutoras de *stress* devido à própria natureza do seu trabalho, se encontram em posição de mais facilmente serem afetados negativamente pelo *stress*, e daí podem advir consequências futuras tais como doenças (Magalhães et al., 1999).

3.3.1 Fontes de *stress* na função policial

Diversos estudos procuram esclarecer quais as principais fontes de *stress* no desempenho de funções policiais, mas esta tem sido uma tarefa árdua (Coman & Evans, 1991, citados por Moderno, 2012; Pinto, 2009). Segundo Hoffman e Collingwood (2005), é possível afirmar-se que o *stress* proveniente da função policial é um “fenómeno natural” (Pinto, 2009, p.12).

Vejamos então as principais causas indutoras de *stress* no seio policial.

Muitas são as visões sobre o que está na origem do *stress* vivenciado pelos agentes policiais. Violanti (1997) defende que as fontes de *stress* inerentes à própria profissão são o perigo, que pode assumir inúmeras formas, desde do levantamento de um auto até à entrada num edifício; a indiferença do público que pode levar à frustração; o sentimento de inutilidade; o trabalho por turnos conducente a padrões de sono inadequados; e o confronto com a miséria e a morte, que pode levar a uma visão negativista da vida e da profissão (Violanti & Aron, 1995, citados por Ferreira, 2007; Cardoso, 2010; Melo, 2009). Stora (1990) e Brown, Fielding e Grover (1999) defendem a circunstância de os agentes policiais testemunharem acontecimentos traumáticos, como homicídios e suicídios, como sendo a principal causa desta ser vista como uma das profissões mais stressantes (Moderno, 2012).

Vários autores defendem a divisão das fontes de *stress* no meio policial como sendo internas ou externas, relacionando-as com aspetos genéricos ou específicos da organização (Soeiro & Samagaio, 2002). Seguindo esta visão podemos apontar os aspetos genéricos de fontes internas, que respeitam aos aspetos da própria organização e do trabalho, como o expediente, o excesso de trabalho e a progressão na carreira (Soeiro & Samagaio, 2002). Quanto aos aspetos genéricos de fontes externas, estes relacionam-se com a interação com a comunidade e os *media*, como a crítica do público em geral. Passando agora aos aspetos específicos, estes também podem ser de fontes internas ou externas. Aspetos específicos de fontes internas correspondem a tarefas operacionais de polícia que envolvem o perigo, como deter alguém violento, enquanto os aspetos específicos de fontes externas são as interações com o sistema judicial, onde se pode englobar os julgamentos e decisões dos tribunais. (Brown & Campbell, 1994, citados por Soeiro & Samagaio, 2002)

Segundo Cardoso (2010, p.21), “McCreary e Thompson (2006) basearam a sua investigação nos trabalhos de Symond (1970)” que defendia uma divisão das causas de *stress* nas organizações policiais em dois: a natureza do trabalho policial e a natureza das

organizações policiais. A primeira causa, os “stressores de natureza operacional” (Cardoso, 2010, p.22), está relacionada com as tarefas intrínsecas ao desempenho da profissão de polícia. A natureza das organizações policiais, os “stressores organizacionais” (Cardoso, 2010, p.22), estão intimamente ligados à organização estrutural da profissão em si.

Gonçalves (2004) citado por Pinto (2009), num estudo realizado com militares da GNR, conseguiu identificar sete fontes de *stress*. Gestão interna sendo uma delas, está relacionada com a falta de recursos na organização. O conflito entre o trabalho e a família também foi apontado como fonte de *stress*, uma vez que as exigências da profissão têm influência na relação familiar. A imagem social é também referida como causa de *stress*. Outro dos fatores referidos é a atuação operacional, importante fator relacionado com os recursos extraordinários que o sujeito tem de empregar para a resolução de situações. As exigências no ambiente de trabalho surgem também como um fator a ser levado em conta, falando-se aqui na adaptação à profissão principalmente para os que ingressaram há pouco tempo na organização. A ambiguidade de papel fruto das incertezas que o agente policial vive é também levada em consideração nesta análise. Por último são apontadas as relações interpessoais, isto no seio da organização, respeitante às relações entre os militares.

3.3.2 Caraterísticas do trabalho

Analisadas que foram várias perspetivas sobre as fontes de *stress* no desempenho da função policial, é possível afirmar que é de difícil análise esta temática, mas seja qual for a visão relativa ao tema, tende a concluir a existência de elevadas exposições a situações causadoras de *stress* no desempenho das suas funções por parte dos agentes policiais. Os polícias são colocados de forma quase contínua em situações de *stress*, seja no seu serviço ou derivado de assuntos organizacionais, o que contribui em larga escala para a vulnerabilidade dos mesmos em termos de *stress*. De acordo com Bittner (1975), a profissão de polícia “tem que enfrentar o que de pior a sociedade apresenta” (Ferreira, 2007, p.25), e tendo em consideração a vivência de experiências deste cariz, é normal a maior probabilidade dos agentes apresentarem doenças físicas e emocionais relacionadas com o *stress*. Esta exposição intensa e contínua ao *stress* contribui não só para doenças ao nível físico e emocional, mas também tem repercussões ao nível da organização com a baixa de produtividade, por exemplo. Pode-se então extrair que o desempenho de funções policiais é física e emocionalmente perigoso (Ferreira, 2007).

Apesar dos estudos analisarem organizações policiais, é fundamental ter uma visão global da função policial e das fontes de *stress* a si aliadas. Dado cada organização policial ser única e distinta de todas as outras, quer a nível estrutural quer a nível cultural, deve cada uma ser tratada com a especificidade que só ela própria possui para a poder compreender.

Capítulo 4

Satisfação profissional

Assumindo a satisfação profissional uma posição essencial neste trabalho, importa fazer uma abordagem sobre o que se entende por este conceito e percebê-lo um pouco melhor. A satisfação profissional é uma das variáveis que mais tem sido estudada e analisada no comportamento organizacional, existindo várias razões para tal facto. Destes fatores destaca-se a perspetiva que se pode ter desta satisfação, podendo esta ser vista pela perspetiva do trabalhador ou da organização. Assim, a avaliação da satisfação no trabalho é uma conduta reiterada no seio das organizações, pois o bem-estar dos trabalhadores é fundamental, sendo quase sempre um dos objetivos das organizações (Alcobia, 2001).

4.1 Definição de satisfação profissional

Apesar de abordado desde a década de 30, o conceito de ‘satisfação profissional’ suscita ainda controvérsias (Locke, 1976; Pedro & Peixoto, 2006; Martinez & Paraguay, 2003). A dificuldade de definição deste conceito provém do facto da satisfação no trabalho ser um estado subjetivo e variável de pessoa para pessoa e “estar sujeita a influências de forças internas e externas ao ambiente de trabalho” (Fraser, 1983, citado por Martinez & Paraguay, 2003, p.60). A influência na “saúde física e mental, atitudes, comportamento profissional, social, tanto com repercussões para a vida pessoal e familiar do indivíduo como para as organizações” leva a que este conceito seja largamente estudado (Locke, 1976; Martinez & Paraguay, 2003, p.59). O interesse por este tema surgiu quando “se valorizou o factor humano na empresa.” (Lima, 1988, citado por Andrade, 2001, p.43).

Taylor foi responsável pelos primeiros trabalhos sobre ‘Satisfação no Trabalho’, onde ligava este conceito à fadiga e ao salário, e suas interferências na produtividade (Del Cura & Rodrigues, 1999; Martins & Santos, 2006). Locke diz que no início dos anos 30, os investigadores do grupo Hawthorne “emphasized the role of good supervision, cohesive work groups, and friendly employee-management relations” e define ‘satisfação profissional’ “as a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of

one's job or job experiences" (Locke, 1976, p.1300). A satisfação no trabalho é, segundo a opinião de Graça (1997) e Santos (1984), "o indivíduo perceber ou sentir que aquilo que recebe é justo, ou está de acordo com o que espera obter por comparação com os seus pares na mesma situação e em função dos investimentos feitos na organização onde trabalha." (Pereira, 1998, citado por Andrade, 2001, p.43).

Assim e tendo por base o que foi supra referido, podemos afirmar que após a avaliação de um trabalho ou de suas vivências, o trabalhador deve encontrar-se em um "estado emocional agradável ou positivo" para ser considerado satisfeito, sendo que essa avaliação envolve a sua "bagagem individual de crenças e valores" (Martins, 1984, citado por Martins & Santos, 2006, p.196). Isso só ocorrerá quando esse trabalhador se sentir realizado profissionalmente em relação às suas expectativas, necessidades e valores (Carvalho & Lopes, 2006). Resumindo, a satisfação profissional pode ser definida como "um sentimento experienciado pelo trabalhador em resposta à situação total do trabalho" (Harris, 1983, citado por Martinez & Paraguay, 2003, p.61).

4.2 Dimensões da satisfação

A satisfação no trabalho pode ser definida de variadas formas, dependendo do referencial teórico adotado. Debrucemo-nos sobre algumas abordagens ao conceito de 'satisfação profissional' e tentaremos encontrar variáveis que nos levem a operacionalizá-lo.

Segundo Alcobia (2001), podem-se identificar duas dimensões distintas na satisfação no trabalho. Uma delas, definida por uma abordagem unidimensional ou global, é vista como uma atitude em relação ao trabalho em geral, enquanto a outra caracteriza-se por uma abordagem multidimensional em que se afirma que a satisfação deriva de vários fatores, que uma vez avaliados permitem medir a satisfação das pessoas. Exemplos desses fatores são a satisfação com a chefia, com a organização, com a progressão na carreira, com as recompensas salariais, entre outros.

McGregor, na década de 1960, apresenta a Teoria Y, que defende que a satisfação no trabalho depende da integração dos objetivos individuais e organizacionais. "Dependendo de condições evitáveis, o trabalho pode ser fonte de satisfação (...), ou fonte de castigo" (McGregor, s.d., citado por Martinez & Paraguay, 2003, p.62). Este autor

defende que os aspetos da organização do trabalho são fulcrais na relação do indivíduo com o trabalho.

Locke (1976) que por outro lado defende que as relações sociais são o principal componente da satisfação profissional, ressalva a importância de três escolas na evolução do conceito: a "Escola psico-económica" (1912), de Taylor; a "Escola psicossociológica" (1939) fundamentada nos trabalhos de Elton Mayo em Hawthorne, já anteriormente referida; e a "Escola do desenvolvimento" de Herzberg, Mausner e Snyderman (1959), sendo que todas elas privilegiam as relações interpessoais que se estabelecem na organização entre o indivíduo e os seus pares ou superiores hierárquicos para esclarecer o conceito (Andrade, 2001). Assim, Locke (1976) propôs um outro modelo para explicar a satisfação no trabalho (Teoria da Satisfação no Trabalho) em que se refere a dois grandes fatores causais da satisfação profissional: os agentes (relacionamento com colegas e subordinados, políticas da organização, etc.) e os eventos (trabalho em si, pagamento, reconhecimento, etc.) (Martinez & Paraguay, 2003; Martins & Santos, 2006).

Podemos então distinguir dois grupos de ideias díspares. Uma delas, apoiada por McGregor, Hackman e Odham (1980, citados por Alcobia, 2001) entre outros, sustenta que “as reações afetivas dos indivíduos dependem da interação entre eles e seu meio”, enquanto a outra, defendida por Locke, Herzberg et al. (1959, citados por Martins & Santos, 2006) entre outros, afirma que “o processamento das informações sociais é o aspecto mais relevante” na satisfação profissional do sujeito (Martins & Santos, 2006, p.197).

Depois de décadas de trabalhos sobre a temática, ainda não há consenso na literatura sobre o assunto. Pode-se ainda assim extrair que a organização poderá ter um papel importante na satisfação profissional do trabalhador.

4.3 Determinantes da satisfação no trabalho

Segundo Alcobia (2001) uma das categorizações passíveis de se fazer quanto às determinantes da satisfação no trabalho, engloba dois tipos de variáveis: situacionais, influenciam a satisfação no trabalho, e individuais, características do próprio indivíduo. Para este autor várias são as determinantes com influência na satisfação do trabalhador. As características da função são apontadas por Herzberg (1968) com o objetivo de minimizar a monotonia no desempenho da função, e por Hackman e Oldman (1980) através do

‘Modelo das características da função’, que defende que as características centrais do trabalho influenciam o estado psicológico dos indivíduos, o que contribui para a satisfação no trabalho. O sistema de recompensas e salários mostra correlações ténues, o que faz prever que não será o elevado salário mas antes a justiça sentida relativa à distribuição pelos vários trabalhadores. As características e constrangimentos organizacionais, tais como o ambiente de trabalho e as ferramentas disponíveis, também influem na satisfação. Com um peso significativo, o conflito trabalho-família é outra influente fator, não só pelas exigências do contexto familiar com as do trabalho, mas também pelos seus efeitos na vida familiar (Spector, 1997a, citado por Alcobia, 2001). Outra determinante apontada pelo autor são as variáveis demográficas como a idade, a instrução e a carreira. A última determinante são os fatores disposicionais que se prendem com predisposições de caráter genético do próprio indivíduo, apesar de despertar a controvérsia por alguns autores.

Outra categorização é feita por Cavanagh (1992) citado por Martinez e Paraguay (2003), que propõe três grupos que influenciam a satisfação no trabalho: diferenças de personalidade, no trabalho e nos valores atribuídos ao trabalho. As diferenças de personalidade apontadas são o *locus* de controlo (Chan et al., 2000), o comportamento do tipo A (Chan et al., 2000) e o *coping* (Harris, 1989). Quanto às diferenças no trabalho, aqui podemos reportar à Teoria de Locke e dividir os fatores causais da satisfação no trabalho em agentes (relações com colegas e subordinados, supervisão e gerenciamento, competência da organização em si) e eventos (trabalho e seu conteúdo, pagamentos, promoções, reconhecimento, condições e ambiente de trabalho). Por último, as variações nos valores atribuídos ao trabalho decorrem da autoavaliação do indivíduo, influenciada pela compatibilidade com os valores pessoais.

4.4 Consequências da satisfação no trabalho

Apesar dos trabalhos desenvolvidos neste sentido, as relações encontradas entre a satisfação profissional e as suas consequências carecem de confirmação causal, o que levou Spector (1997a) citado por Alcobia (2001, p.304) a deixar a questão em aberto e optando pela expressão “potenciais efeitos da satisfação no trabalho”.

Vários autores defendem que a satisfação no trabalho exerce de facto influência em vários aspetos da vida do indivíduo. A saúde física e psicológica é frequentemente apontada como influenciada pelo nível de satisfação no trabalho, sendo que indivíduos

mais satisfeitos com o seu trabalho são mais saudáveis e têm menor ocorrência de doenças, tendo ainda uma maior longevidade (Alcobia, 2001; Henne & Locke, 1985, citados por Martinez & Paraguay, 2003). A própria qualidade e satisfação com a vida é influenciada, fruto da generalização das emoções do trabalho para a vida fora do trabalho, pois a “satisfação global no trabalho é um dos principais componentes da satisfação geral com a vida” (Zalewska, 1999a, citado por Martinez & Paraguay, 2003, p.68). O comportamento do indivíduo também é afetado, derivado da maior ou menor satisfação no trabalho. A forma como o indivíduo reage em resposta à satisfação no trabalho depende das suas crenças, valores, dificuldades e oportunidades e poderá assumir variadas formas, como um comportamento de fuga caracterizado pelo absentismo, fazer greves e protestos, entre outros (Alcobia, 2001; Zalewska, 1999a, citado por Martinez & Paraguay, 2003). Apesar da tendência para aliar a satisfação profissional à queda da produtividade, esta correlação poderá não ser assim tão clara (Spector, 1997a, citado por Alcobia, 2001). Há controvérsia sobre esta associação direta, mas Locke (1976, citado por Martinez & Paraguay, 2003) defende que a falta de satisfação no trabalho pode ter efeitos na produtividade de forma indireta, por meio do absentismo, ou até de greves.

Não existindo consenso na relação encontrada entre satisfação no trabalho e possíveis consequências, os “potenciais efeitos da satisfação no trabalho” referidos por Spector (1997a) citado por Alcobia (2001, p.304), devem ser levados em conta pelas organizações, tendo em vista o bem-estar dos seus trabalhadores.

Capítulo 5

Metodologia da parte prática

5.1 Introdução

Na primeira parte do trabalho, a parte teórica, foi feita uma pequena introdução ao trabalho em questão e foram abordadas perspectivas e tecidas algumas considerações relativamente aos conceitos de *stress*, *stress* profissional e satisfação no trabalho. Através da pesquisa bibliográfica, com recurso a variados autores, procurou-se explicar em que consistia cada um destes conceitos, de uma forma breve, mas perceptível.

Finda que está a abordagem teórica a estas temáticas, interessa agora analisá-las com recurso ao trabalho de campo, numa vertente mais prática, tendo sempre em vista o objetivo central deste trabalho, referido no início do mesmo.

Começa então a segunda parte do Relatório, mais prática, complementar da parte teórica. Nesta segunda parte vai ser exposta a metodologia de investigação, apresentados os instrumentos que foram utilizados no estudo e caracterizada a amostra.

5.2 Método de investigação

“Método científico é (...) a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa” (Prodanov & Freitas, 2009, p.126). Assim, o método de investigação escolhido determinará o procedimento a seguir, variando em razão dos dados que serão recolhidos e com a forma como estes serão analisados. A escolha do método a adotar faz-se, segundo Sarmento (2008), na fase exploratória do estudo.

Este trabalho foi baseado num método hipotético-dedutivo, pois foram formuladas hipóteses, tendo em conta o problema a tratar e as lacunas de conhecimento existentes, hipóteses essas que foram testadas e confirmadas ou refutadas (Prodanov & Freitas, 2009).

Como forma de confirmar (ou não) essas mesmas hipóteses procedeu-se a uma recolha de dados relevantes para o estudo, privilegiando-se a observação indireta. Neste

tipo de recolha, o investigador dirige-se diretamente aos sujeitos em estudo para obter a informação que procura. Estes, fornecendo-lhe a informação procurada, produzem também informação. Desta forma, não há uma recolha de informações direta dos comportamentos observados na população em estudo (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Optou-se, então, pela realização de inquéritos por questionário, dado permitir “quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder a (...) análises de correlação” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 21).

5.3 Procedimentos de recolha e análise de dados

Uma investigação deste tipo carece de uma base de sustentação apoiada numa pesquisa bibliográfica e documental credível. Esta referida pesquisa foi efetuada em bibliotecas de várias Universidades, tendo sido ainda solicitados documentos com valor científico relativos à temática em estudo a outros investigadores da área. A seleção dos documentos de interesse para o trabalho foi assente em critérios simples e objetivos, como a ligação à pergunta de partida, o privilegiar de textos interpretativos e não apenas de descrição e a inclusão de várias abordagens e perspetivas dos fenómenos em análise. Posteriormente, a análise documental da literatura obtida permitiu a consecução de dados valiosos de relevante interesse para o trabalho, o que levou a um avanço significativo na estruturação do mesmo. Da literatura examinada foi possível deduzir algumas considerações que permitiram, numa fase mais inicial, elaborar a estrutura do trabalho e formular as hipóteses a serem lançadas e, posteriormente, organizar a revisão da literatura.

Deu-se preferência a uma abordagem quantitativa, através da pesquisa e recolha de documentos com valor científico e plasmado na revisão da literatura, e numa segunda fase recorrendo à realização de inquéritos por questionário, por este ser um método que “permite a recolha de dados fiáveis e razoavelmente válidos de forma simples, barata e atempadamente” (Anderson, 1998, citado por Coutinho, Dias, Pinto, Pinto, Ferreira, & Silva, 2008, p.3).

Se a aplicação de inquéritos por questionário permite delimitar um período de tempo para a sua execução, o mesmo não sucede com a pesquisa e análise documental, pois a todo o momento de elaboração do trabalho são precisos novos *inputs* de informação face a novas evidências que vão surgindo no desenrolar deste. Assim, a pesquisa e análise documental estendeu-se por todo o período de elaboração do Relatório, sendo que por

outro lado, a aplicação e recolha dos inquéritos por questionário se restringiu ao período compreendido entre o dia 5 de Junho e o dia 13 de Junho de 2014.

Em pesquisas de campo como a efetuada na segunda parte deste trabalho, torna-se necessário analisar e interpretar os dados obtidos, mediante técnicas estatísticas que permitam uma conveniente elaboração do relatório de sustentação do trabalho científico (Prodanov & Freitas, 2009). Assim, os dados obtidos foram introduzidos no programa estatístico SPSS, versão 20, para se proceder às análises necessárias para a realização do trabalho.

5.4 Instrumentos utilizados

Hoz (1985, citado por Coutinho et al., 2008, p.9) afirma que o questionário “...é um instrumento para recolha de dados constituído por um conjunto mais ou menos amplo de perguntas e questões que se consideram relevantes de acordo com as características e dimensão do que se deseja observar”, permitindo “...transformar em dados informação directamente comunicada por uma pessoa” (Tuckman, 2000, citado por Coutinho et al., 2008, p.9).

Os questionários são dos instrumentos mais utilizados em investigação (Coutinho et al., 2008), e para além da utilidade das informações obtidas, a aplicação de questionários traz outras vantagens, como a “facilidade com que se interroga um elevado número de pessoas, num espaço de tempo relativamente curto” (Amaro, Póvoa & Macedo, 2005, p.3). Geralmente estes aplicam-se a um grupo representativo da população em estudo, podendo ainda ser aplicada a todos os seus elementos (Quivy & Campenhoudt, 1998). Têm como pré-requisito a “elaboração de um impresso próprio com questões a serem formuladas na mesma sequência para todos os informantes” (Prodanov & Freitas, 2009, p.106), sendo a não exigibilidade de ser feita cara-a-cara a principal diferença para a entrevista.

Para a prossecução do objetivo do Relatório foram utilizados quatro questionários⁴ (Anexo A) num total de 58 questões de resposta fechada com a adoção de várias escalas, nomeadamente a escala de Likert, que consiste em os indivíduos inquiridos classificarem a sua opinião num gradiente de opções.

⁴ Não foi realizado nenhum pré-teste em virtude dos questionários utilizados já terem sido aplicados no mesmo contexto, nomeadamente por Gonçalves (2011) e Moderno (2012).

Relativamente aos instrumentos utilizados, nomeadamente os inquéritos por questionário, recorreu-se a três já existentes e devidamente validados por investigadores, tendo em vista a obtenção da informação que se pretende estudar. Assim, os questionários empregues são direccionados para a análise do *stress* profissional sentido e para a medição da satisfação no trabalho, procurando-se com tais instrumentos ir de encontro aos objetivos do trabalho.

O primeiro questionário é de carácter sociodemográfico e tem o objetivo de obter alguns dados pessoais e profissionais dos militares inquiridos.

O segundo questionário denomina-se “Escala de Fontes de Stress em Contexto Policial” (EFSCP), elaborado pela Professora Doutora Sónia Gonçalves (2011), sendo este constituído por 67 questões. Foram utilizados apenas 20 itens da escala conforme sugerem análises prévias dos autores originais dada a sua consistência e estabilidade fatorial. A escala utilizada neste questionário vai desde o valor 1 até ao valor 5, correspondendo a ‘Não me causa pressão’ e ‘Causa-me demasiada pressão’, respetivamente. O principal objetivo deste instrumento é determinar os níveis de *stress* vivenciados pelos militares que efetuam o serviço operacional.

O questionário seguinte intitula-se “Escala de *stress* profissional percebido”. Constituído por 14 itens, foi elaborado por Cohen, Kamarck, e Mermelstein (1983). A sua escala é também desde o valor 1 até ao valor 5, correspondendo o valor 1 a ‘Nunca’ e o valor 5 a ‘Muito frequentemente’. Este questionário refere-se a sentimentos e pensamentos que o inquirido tenha sentido no último mês, relativamente à sua atividade profissional.

O quarto e último questionário debruça-se sobre a “Medida de satisfação no trabalho” (Vala, Monteiro & Lima, 1994). Este questionário é composto por 13 itens e, à semelhança dos questionários anteriores, a sua escala vai desde o valor 1 até ao valor 5, correspondendo a ‘Muito insatisfeito’ e ‘Muito satisfeito’, respetivamente. O objetivo da utilização deste instrumento é analisar até que ponto, nas atuais circunstâncias da vida profissional, o inquirido está satisfeito com cada um dos diferentes aspetos do seu trabalho.

5.5 Caraterização da amostra

“É preciso circunscrever as análises empíricas no espaço, geográfico e social, e no tempo.” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.18).

Este estudo pretende estudar um certo fenómeno num determinado local e em determinadas pessoas. Assim, o universo que foi utilizado na aplicação dos questionários restringiu-se apenas a militares que diariamente efetuam patrulhas na zona de ação do seu Destacamento. A escolha ter recaído sobre estes militares prendeu-se com o facto de estes serem confrontados com possíveis situações geradoras de *stress* de uma forma bastante regular e em diversas condições.

A população alvo escolhida para o desenvolvimento deste estudo é proveniente de um único Comando Territorial, sendo este o Comando Territorial do Porto, mas de dois Destacamentos de Trânsito diferentes – o Destacamento de Trânsito do Porto (DT Porto) e o Destacamento de Trânsito de Penafiel (DT Penafiel). Esta escolha deve-se ao facto de estes Destacamentos se situarem em duas áreas distintas tanto a nível populacional como ao nível do ritmo e volume de trabalho, tendo em conta o facto de o DT Porto se situar numa zona mais populosa que o DT Penafiel, tendo forçosamente características bastante distintas.

Assim, e de forma a demonstrar o Universo da amostra dentro do número global dos efetivos daqueles Destacamentos, passa-se a elencar a composição destes.

O DT Penafiel conta com um efetivo de 39 militares, no entanto a amostra apenas se cingiu aos militares que fazem patrulhas, excluindo-se aqueles que tenham funções administrativas ou que por outra razão não encaixem neste perfil traçado. Deste total de 39 militares, apenas 29 são patrulheiros, tendo 26 destes sido o alvo da aplicação dos questionários.

Já no DT Porto, o total de militares é superior, contando com um efetivo total de 65 militares. Tal como no Destacamento anterior, a amostra apenas se cingiu aos militares que fazem patrulhas, o que reduziu o número de questionários aplicados. Assim, deste efetivo total, 34 são os militares que desempenham serviço operacional, tendo sido aplicados 29 questionários aos patrulheiros deste Destacamento.

Resume-se então que, de um total de 104 militares que compõem os dois Destacamentos, 63 destes militares são aqueles que fazem efetivamente serviço operacional, tendo os restantes funções administrativas ou outras similares. Destes 63 militares foram inquiridos 55, o que perfaz um total de 87% do efetivo operacional dos Destacamentos.

Tipo de função desempenhada	DT Porto	DT Penafiel	Total
Serviço operacional	34	29	63
Funções administrativas	31	10	41
Total	65	39	104

Figura n.º 2 – Total do efetivo dos Destacamentos de Trânsito

Capítulo 6

Apresentação, análise e discussão dos resultados

6.1 Introdução

Finda a descrição da metodologia da parte prática e da explicação dos procedimentos utilizados na recolha dos dados, neste Capítulo são apresentados, analisados e discutidos os resultados obtidos através do trabalho de campo realizado, procurando-se desta forma dar resposta às questões apresentadas como sendo as estruturantes deste trabalho, diligenciando atingir conclusões que refutem ou corroborem as hipóteses formuladas.

6.2 Caracterização da amostra

Analisando então a amostra inquirida podemos afirmar que relativamente ao Destacamento de pertença do militar inquirido, o DT Porto é constituído por 65 militares, sendo desse total de militares 34 aqueles que desempenham funções operacionais de patrulhamento, ou seja 52,3% de todos os militares que constituem o DT Porto. Por outro lado, no DT Penafiel o efetivo total é de 39 militares, em que 29 desempenham essas mesmas funções de patrulhamento, constituindo 74,4% do total do efetivo desse mesmo DT.

No total dos dois DT foram aplicados 55 questionários. No DT Porto foram aplicados 29 questionários que corresponde a uma percentagem de 52,7% e no DT Penafiel foram aplicados 26 questionários correspondendo a uma percentagem de 47,3% do total dos inquiridos, como plasmado na Figura n.º 3.

Pela análise destes números podemos depreender que tanto num DT como no outro, nem todos os militares que desempenham funções operacionais de patrulhamento foram inquiridos. No DT Porto, de um total de 34 militares com funções de patrulhamento foram inquiridos 29, e no DT Penafiel, 26 foram os inquéritos obtidos de um total de 29 militares

com essas funções. Assim, este desfasamento entre o número total de militares passíveis de serem inquiridos e o número total de inquéritos obtidos prende-se com o facto de alguns elementos dos DT se encontrarem de licença de férias ou de licença médica à data da realização dos questionários, o que não permitiu a recolha de todos os questionários que eram passíveis de serem aplicados.

Para além destes dados acima explanados, outros foram possíveis retirar relativamente ao primeiro questionário de carácter sociodemográfico tendo em vista a caracterização da amostra. Estes dados são apresentados a seguir.

Relativamente aos dois Destacamentos em análise, e tendo em conta a Figura n.º 4, podemos afirmar que os participantes foram esmagadoramente do sexo masculino, com uma percentagem de 98,2% dos inquiridos (n=54).

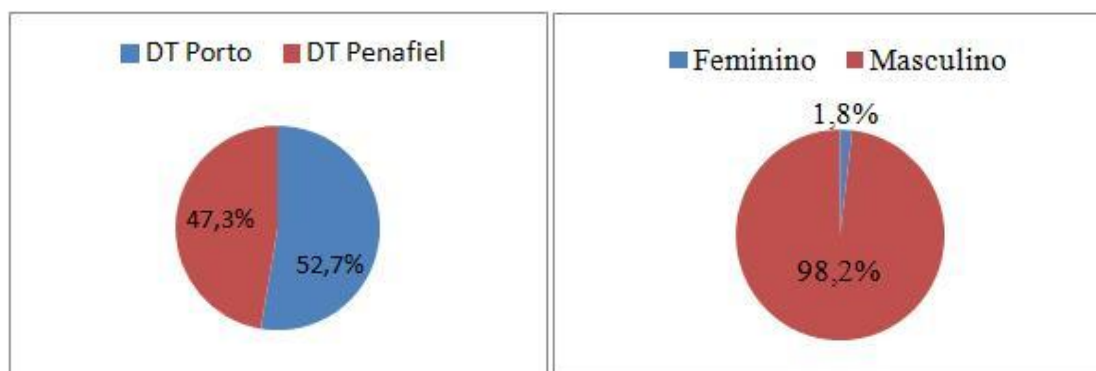


Figura n.º 3 – Destacamento de pertença em %

Figura n.º 4 – Sexo em %

Também no estado civil dos inquiridos (Figura n.º 5) é notória uma grande tendência para um caso em particular, sendo o estado civil “Casado” aquele que assume maior destaque com 65,5% do total dos inquiridos a serem casados (n=36).

Na sequência da análise do estado civil surge a existência ou não de filhos, como se demonstra na Figura n.º 6. Relativamente a este assunto, 12,7% dos inquiridos (n=7) não respondeu, sendo a percentagem válida apurada correspondente a 72,9% de respostas afirmativas (n=35), com apenas 27,1% (n=13) de respostas negativas.

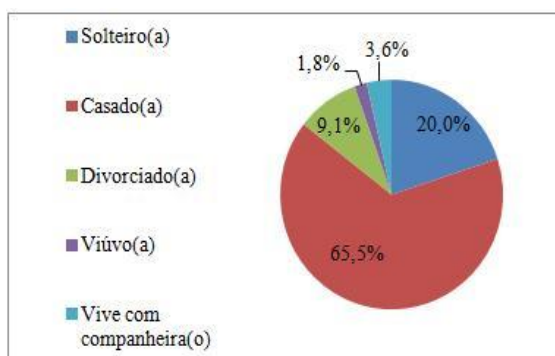


Figura n.º 5 – Estado civil em %

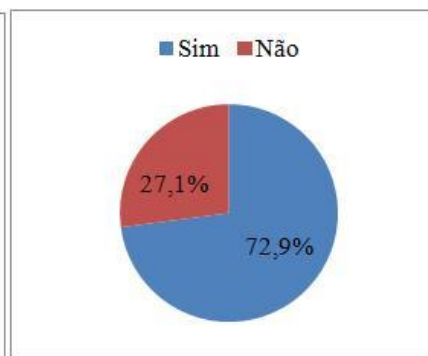


Figura n.º 6 – Existência de filhos em %

Relativamente à idade e anos de serviço na GNR dos inquiridos, os resultados abrangeram um espectro diversificado de militares. Assim, a idade mínima de todos os militares inquiridos é de 22 anos, enquanto a máxima se estabelece nos 55 anos. A média (x_m) de idades da amostra inquirida situa-se nos 38,37 anos, sendo o intervalo das idades analisadas de 33 anos, entre os 22 e os 55 anos como já referido. Sendo o desvio-padrão de 8,46 anos pode-se afirmar que existem idades bastante díspares umas das outras. Já no que concerne aos anos de serviço prestados na GNR, é possível constatar que 3 é o número mínimo de anos de serviço que um militar inquirido tem (três militares no total) e 37 anos é o máximo (apenas um militar). A média de anos de serviço dos inquiridos situa-se nos 16,34 anos e o desvio-padrão é de 8,24 o que também demonstra uma variação de anos de serviço considerável entre os inquiridos.

Outros dos fatores analisados foram as habilitações literárias e o posto. Em relação ao primeiro destes fatores, mais de metade dos inquiridos, 50,9% (n=28), tem o ensino secundário concluído, sendo a parcela mais significativa deste fator. Analisando os postos dos inquiridos é pacífico afirmar que os postos de Guarda Principal com 32,7% (n=18) e de Cabo com 29,1% (n=16), são aqueles que mais se evidenciam na caracterização da amostra, tal como se pode observar nas Figuras n.º 7 e 8.

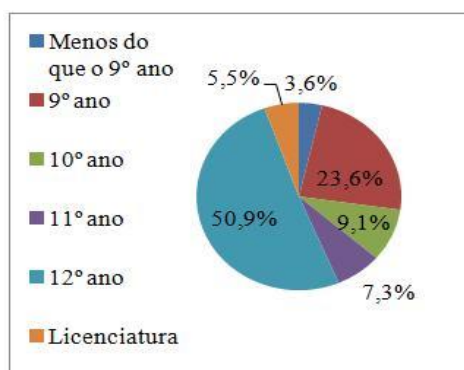


Figura n.º 7 – Habilitações literárias em %

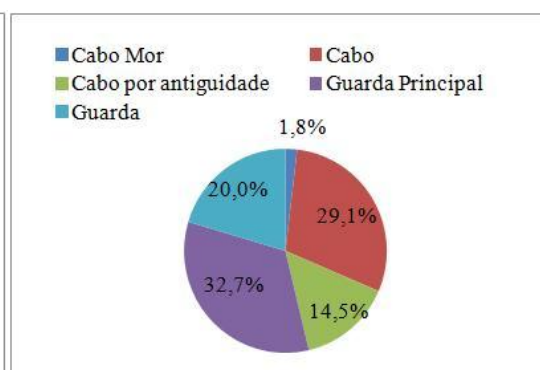


Figura n.º 8 – Postos em %

No que concerne às horas de trabalho (Figura n.º 9), a maioria dos militares trabalha mais do que o horário semanal estipulado em Portugal, que é de 40 horas⁵. Assim, o grupo que mais se evidencia é o que trabalha entre 40 e 44 horas semanais, com 49,1% dos inquiridos (n=27) nessa situação. De seguida, 30,9% dos inquiridos mencionam que trabalham menos que as 40 horas semanais estipuladas. Podemos depreender destes resultados que estamos perante uma profissão bastante exigente e causadora de grande desgaste e fadiga para os militares, o que acarreta consequências a vários níveis.

Outro fator que foi possível analisar foi a distância da residência ao local de trabalho dos inquiridos, em Km. Neste caso, uma esmagadora maioria reside a menos de 50 km do seu local de trabalho (Figura n.º 10), correspondendo a 81,8% dos inquiridos (n=45), podendo este dado corresponder a um fator positivo no sentimento do inquirido relativamente ao trabalho.

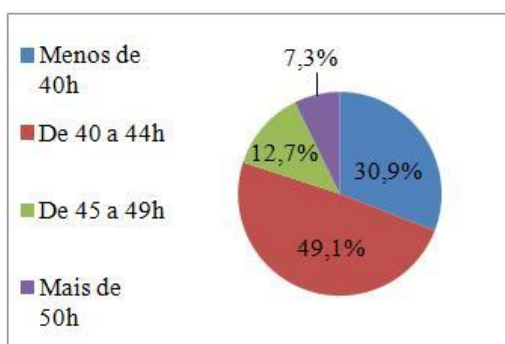


Figura n.º 9 – N.º de horas de trabalhos semanais em %

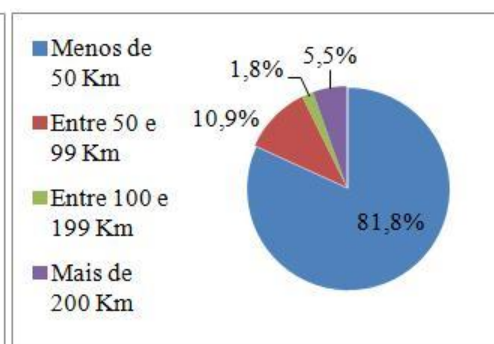


Figura n.º 10 – Distância da residência ao local de trabalho em %

A última questão do questionário sociodemográfico prendia-se com o facto de o inquirido escolher ou não a mesma profissão caso pudesse voltar atrás. Os resultados foram equilibrados com todos os inquiridos a responderem à questão. As respostas afirmativas tiveram algum destaque com 50,9% dos inquiridos a responder que sim (n=28). Com 25,5% e 23,6% respetivamente, surgem as respostas negativas e as respostas intermédias e indecisas com o “talvez”, correspondendo isto a 14 inquiridos a afirmarem que não voltariam a escolher a mesma profissão e 13 a responderem que talvez a escolhessem de novo. Destes dados conclui-se que, apesar da maioria dos inquiridos afirmar que escolheria a mesma profissão, existe ainda uma grande parte que afirma taxativamente que não o

⁵ Cfr. Lei n.º 7/2009 de 12 de fevereiro.

faria, havendo ainda a dúvida sobre os 13 inquiridos que não respondem de forma afirmativa ou negativa, podendo nestes casos a balança pender para qualquer um dos lados.

6.3 Caraterização das fontes de *stress*

Neste estudo foi utilizado o Questionário EFSCP vocacionado para a análise das fontes de *stress*. Este questionário, da autoria da Professora Doutora Sónia Gonçalves, pretende determinar as fontes de *stress* que influem nos militares que efetuam o serviço operacional, sendo utilizada uma escala que vai desde o valor 1 até ao 5, consoante a pressão causada no inquirido, como já anteriormente referido. Este instrumento é constituído por 7 fatores que ilustram as diferentes fontes de *stress* e que são apresentados na Tabela n.º 1.

Tabela n.º 1 – Tabela representativa dos fatores referentes ao Questionário EFSCP

Fator	Tema	Definição	N.º das questões relacionadas
Fator 1	Gestão interna	Falta de recursos financeiros, humanos e materiais, má gestão dos existentes	5; 6; 13; 14; 17
Fator 2	Conciliação trabalho-família	Dificuldade de conciliação do trabalho com a vida pessoal	9; 12; 18
Fator 3	Atividade operacional	Missão desempenhada pelos militares e instituição	10; 15; 16
Fator 4	Exigências do ambiente de trabalho	Exigências contempladas no trabalho, excluindo as operacionais (e.g., Novos equipamentos de trabalho)	4; 7; 8
Fator 5	Reconhecimento	Falta de reconhecimento por parte das chefias	3; 19
Fator 6	Ambiguidade e incerteza	Relação do desempenho do militar na instituição	1; 2
Fator 7	Relações interpessoais	Conflitos entre pares e falta de coesão de grupo	11; 20

Nota. Estes dados foram retirados da publicação do estudo “Fontes de Stress no contexto Policial: Estudo de Caso” (Gonçalves et al., 2010). Foram utilizados apenas 20 itens da escala conforme sugerem análises prévias dos autores originais, dada a sua consistência e estabilidade fatorial.

É então necessário aferir a qualidade dos dados recolhidos utilizados para o estudo. Esta análise da qualidade faz-se através da verificação da fiabilidade dos dados.

“A fiabilidade de uma medida refere a capacidade desta ser consistente” (Maroco & Garcia-Marques, 2006, p.65). A fiabilidade consiste em comparar os valores observados e os valores corretos através de uma fórmula (Hill & Hill, 2008). É então conveniente analisarmos os diversos Alfas de Cronbach (α), gerados pelo SPSS através da referida fórmula, que se podem retirar de cada um dos fatores existentes do Questionário EFSCP como também do valor geral do questionário.

A consistência interna assenta no apuramento da média das correlações entre todos os itens que se pretendem analisar, assim, a ocorrência de um Alfa de Cronbach baixo pode demonstrar falta de fiabilidade ou o facto de os itens (perguntas) do questionário não medirem a mesma dimensão.

Analisemos então a fiabilidade do questionário relativo às fontes de *stress*. Referente à Tabela n.º 2, retira-se que o Questionário EFSCP é bastante consistente, com um Alfa de Cronbach bastante elevado ($\alpha=0,96$) (Apêndice A). Todos os Alfas de Cronbach que assumem valores acima de 0,9 são considerados excelentes, de acordo com Hill e Hill (2008), sendo este um desses casos. Analisando cada um dos sete fatores constitutivos do questionário, os valores dos seus Alfas de Cronbach são inferiores ao do questionário como um todo. Este facto pode dever-se ao número de perguntas ser mais reduzido para cada fator (duas, três ou cinco) em relação ao questionário completo (vinte no total), o que contribui para a diminuição dos valores (Hill & Hill, 2008). Ainda assim, todos os valores são elevados, conferindo assim uma garantia de fiabilidade dos fatores analisados.

Tabela n.º 2 – Alfas de Cronbach do Questionário EFSCP

Fator	Itens	Alfa de Cronbach
Fator 1	5	0,93
Fator 2	3	0,82
Fator 3	3	0,88
Fator 4	3	0,79
Fator 5	2	* $r=0,46$, $p=0,000$
Fator 6	2	* $r=0,46$, $p=0,001$
Fator 7	2	* $r=0,48$, $p=0,000$
Questionário global	20	0,96

Nota. *Optou-se pelo Coeficiente de Correlação de Pearson, dado o fator ser constituído apenas por dois itens.

Finda a análise de cada um dos fatores através dos seus Alfas de Cronbach, importa agora analisá-los através dos seus valores concretos, nomeadamente quanto à média, ao desvio-padrão, aos mínimos e máximos.

Os valores correspondentes ao *stress* percecionado no Questionário EFSCP aplicado é manifestamente elevado ($x_m=3,03$).

Analisando os fatores por uma ordem decrescente (do mais elevado para o mais baixo), é possível verificar que o fator que causa maior pressão nos militares questionados é o Fator 1, que se relaciona com a “Gestão interna”, com uma média de 3,27. De seguida surge o Fator 5, que se reporta ao “Reconhecimento”, apresentando um valor de média de 3,07. A seguir, e com valores muito idênticos, surgem os Fatores 2 e 3, com médias de 3,05 e 3,04, respetivamente. Como se pode verificar na Tabela n.º 3, estes quatro fatores estão um pouco acima dos valores apresentados pelos outros fatores e do questionário como um todo ($x_m=3,03$), o que demonstra que estes fatores constituem as maiores preocupações dos militares. No que respeita ao acontecimento menos causador de *stress*, verifica-se que é o Fator 6, ou seja a “Ambiguidade e incerteza”, com uma média de 2,55.

O fator que mais preocupação suscita nos militares, a “Gestão interna”, reporta-se à falta de recursos financeiros, humanos e materiais e a uma má gestão dos recursos existentes. Deficientes condições físicas do local de trabalho, deficiente apoio e proteção ao polícia e um treino inadequado são as principais inquietações dos militares.

Em 2º lugar surge o “Reconhecimento” como grande potenciador de *stress* nos militares. Composto pelas questões 3 e 19 e com uma média de 3,07, este fator permite concluir que a falta de reconhecimento por parte das chefias é uma das principais causas de *stress* nos militares, que ao não verem reconhecido o seu trabalho, esforço e dedicação, se sentem prejudicados, o que pode potenciar o *stress* e a desmotivação em relação ao trabalho.

A “Conciliação trabalho-família” e a “Atividade operacional” são também uma preocupação emergente dos militares inquiridos. Com valores de médias bastante próximas ($x_m=3,05$ e $x_m=3,04$ respetivamente), estes fatores não podem ser descurados, pois a dificuldade de conciliação do trabalho com a vida pessoal e a missão desempenhada pelos militares e pela instituição preocupam de forma séria os militares, interferindo com o desempenho das suas funções.

No outro extremo da Tabela encontra-se a “Ambiguidade e incerteza”, sendo este fator composto pelas perguntas 1 e 2. Apresentando uma média de 2,55, este fator diz respeito à relação do desempenho do militar na instituição. A instabilidade e insegurança

profissional e a incerteza quanto às responsabilidades constituem este fator. Dos fatores apresentados, este é aquele que menos preocupação causa nos militares, sendo o que menos *stress* incute.

Tabela n.º 3 – Definição, médias, desvios-padrões, máximos e mínimos obtidos no Questionário EFSCP

Fator	Tema	M (média)	DP	Min.	Max.
Fator 1	Gestão interna	3,27	1,06	1	5
Fator 2	Conciliação trabalho-família	3,05	0,97	1	5
Fator 3	Atividade operacional	3,04	1,13	1	5
Fator 4	Exigência do ambiente de trabalho	2,98	0,95	1	5
Fator 5	Reconhecimento	3,07	1,08	1	5
Fator 6	Ambiguidade e incerteza	2,55	1,10	1	5
Fator 7	Relações interpessoais	2,88	1,03	1	5
Questionário global		3,03	0,90	1	5

A fim de determinar com exatidão quais as principais fontes de *stress*, bem como, aquelas que são menos expressivas, elaborou-se a Tabela n.º 4, representativa dos resultados obtidos através das respostas dos militares inquiridos. Esta tabela plasma quais as principais fontes de *stress* que preponderam nos militares, ordenando as perguntas do questionário de forma sequencial, da mais influente para a menos influente, através da análise da média obtida em cada questão.

Pela observação da tabela podemos concluir que o deficiente apoio e proteção ao polícia é a principal causa de *stress* nos militares ($x_m=3,53$). Isto significa que os militares não se sentem apoiados e protegidos no normal desempenho das suas funções. O apoio da própria instituição ao militar que desempenha funções de risco é fundamental para que este se sinta protegido e para que desempenhe o seu trabalho da melhor forma. O facto de a legislação também não ser a mais adequada, no que a esta temática diz respeito, é um fator contributivo para a preocupação que reside nos militares. Eventos recentes demonstram que o uso de meios ofensivos no desempenho de funções de carácter policial pode não ser tão linear como à partida possa parecer, o que pode inibir os polícias de usar esses mesmos meios, fruto do receio que vivem por não se sentirem apoiados pelo sistema jurídico e pela própria instituição. Tudo isto contribui para uma falta de legitimidade de atuação que em nada favorece a atuação no âmbito operacional, acabando por condicionar o desempenho dos militares.

Logo a seguir ao deficiente apoio e proteção ao polícia surge o treino inadequado como principal causa geradora de *stress* ($x_m=3,24$). Numa sociedade cada vez mais evoluída e que cresce mais rapidamente a cada momento, é fundamental a atualização de conhecimentos. A formação assume assim um papel crucial, principalmente quando está em causa o desempenho de funções como as de polícia. Mais uma vez, a lei assume aqui particular destaque, pois obriga a que os militares estejam constantemente a par das novas alterações, sob pena de estarem a agir à margem da lei, o que poderá trazer consequências bastante nefastas. A existência de treinos regulares e com elevada qualidade reveste-se assim de uma importância extrema para que os militares se sintam capazes de enfrentar situações que exijam mais recursos.

Em 3º lugar aparecem as deficientes condições físicas do local de trabalho ($x_m=3,22$). Este aspeto aliado aos recursos materiais insuficientes (8º lugar com $x_m=3,15$) pode contribuir para uma degradação do local de trabalho. Estes fatores prejudicam o militar no desempenho das suas funções, dado por vezes não lhe permitiram fazer total uso das suas aptidões em usufruto da sociedade, quer seja por falta de meios quer pelos meios que tem à sua disposição não estarem nas condições pretendidas.

Em seguida aparece a problemática dos recursos humanos insuficientes ($x_m=3,22$). Esta situação relaciona-se com o Fator 2 já visto anteriormente, “Conciliação trabalho-família”. Apesar de esta ser uma situação enquadrável na gestão interna da instituição, atua em grande medida nos militares na conciliação trabalho-família. Ora vejamos: se os recursos humanos são insuficientes, haverá a necessidade de os horários serem mais prolongados (10º lugar com $x_m=3,05$) o que pode provocar excesso de trabalho (16º lugar com $x_m=2,87$) e fazer com que o militar passe mais horas no trabalho do que em casa (5º lugar com $x_m=3,22$).

É de salientar que as quatro questões mais causadoras de *stress* nos militares pertencem todas ao Fator 1, “Gestão interna”, o que poderá indicar uma preocupação dos militares para com a política da instituição. À semelhança do que tinha sido verificado anteriormente na Tabela n.º 3, as perguntas pertencentes ao Fator 1 são as maiores causadoras de inquietação nos militares.

O desassossego perante a atividade operacional também é um fator a ter em conta. O facto de estarem em permanente risco de vida (6º lugar com $x_m=3,16$) e a exposição ao perigo (9º lugar com $x_m=3,13$) enquadram-se no Fator 3, “Atividade operacional”, e são também uma das principais causas de *stress* verificadas.

Interessa também referir aquelas que são as situações que menos inquietações provocam nos militares que desempenham funções de carácter operacional, como são os patrulheiros. Assim, no desempenho das funções que lhes incumbem, os militares lidam de forma razoável com a ambiguidade e incerteza. Prova disso são as questões 1 e 2, que com $x_m=2,62$ e $x_m=2,50$ respetivamente, se encontram nas posições 19º e 20º nas razões causadoras de *stress*. A instabilidade e insegurança profissional e as incertezas quanto às suas responsabilidades, ainda que não devam ser negligenciadas, são as conjunturas que menos agitações provocam.

Tabela n.º 4 – Circunstâncias que causam mais *stress* nos militares da GNR na atividade operacional

Lugar	Questão	M (média)	DP	Item
1º	6	3,53	1,29	Deficiente apoio e proteção ao polícia
2º	14	3,24	1,22	Treino inadequado
3º	5	3,22	1,18	Deficientes condições físicas do local de trabalho
4º	13	3,22	1,10	Recursos humanos insuficientes
5º	18	3,22	1,18	Passar mais horas no trabalho do que em casa
6º	10	3,16	1,23	Estar em permanente risco de vida
7º	19	3,16	1,17	Pouco reconhecimento das capacidades
8º	17	3,15	1,21	Recursos materiais insuficientes
9º	15	3,13	1,31	Exposição ao perigo
10º	9	3,05	0,99	Horários prolongados
11º	8	3,02	1,03	Desencanto progressivo dos cidadãos
12º	3	2,98	1,35	Ter de fazer tudo e ser acusado de não cumprir o dever
13º	4	2,98	1,30	Falta de prestígio social
14º	7	2,93	1,05	Falta de comunicação com os cidadãos
15º	20	2,91	1,08	Falta de coesão e espírito de grupo no local de trabalho
16º	12	2,87	1,20	Excesso de trabalho
17º	11	2,85	1,31	Conflitos com colegas
18º	16	2,84	1,26	Enfrentar o desconhecido
19º	2	2,62	1,28	Instabilidade e insegurança profissional
20º	1	2,50	1,28	Incertezas quanto às responsabilidades

Fazendo agora uma breve comparação com outro estudo realizado no mesmo âmbito, iremos confrontar a Tabela n.º 4 com a mesma Tabela (Anexo B) obtida nos trabalhos de Moderno (2012).

Podemos constatar que, à semelhança daquilo que se verificou neste trabalho, o deficiente apoio e proteção ao polícia também assumiu um particular destaque no trabalho de Moderno. Com $x_m=3,95$, apesar de se encontrar em 3º lugar nas circunstâncias que causam mais *stress* nos militares da Guarda na atividade operacional, tem uma média superior àquela que foi obtida nesta investigação ($x_m=3,53$). Verificamos assim que este é, portanto, um dos fatores mais causadores do *stress* sentido pelos militares.

Outro dos fatores preponderantes no *stress* incutido nos militares operacionais é o facto de passarem mais horas no trabalho do que em casa. Assumindo a mesma 5ª posição nas Tabelas de ambos os estudos, esta circunstância apresenta valores superiores ao que seria desejável ($x_m=3,22$ e $x_m=3,89$). Podemos então fazer uma associação semelhante à que tinha sido feita supra. Se nesta investigação pudemos aferir que sendo os recursos humanos insuficientes (4º lugar com $x_m=3,22$), isto poderá influir no facto de os militares passarem mais horas no trabalho do que em casa (5º lugar com $x_m=3,22$), a mesma ligação poderemos fazer nos trabalhos de Moderno. Se os militares sentem que passam mais horas no trabalho do que em casa (5º lugar com $x_m=3,89$), e que essa é uma das principais causas de *stress*, os recursos humanos insuficientes (8º lugar com $x_m=3,75$) poderão contribuir em grande escala para a ocorrência deste fenómeno.

Analisando agora o outro extremo da Tabela n.º 4, verificamos acima que o Fator “Ambiguidade e incerteza” constituído pelas perguntas 1 e 2, correspondentes à instabilidade e insegurança profissional e às incertezas quanto às responsabilidades, era aquele que menos *stress* motivava nos militares, assumindo valores de $x_m=2,50$ e $x_m=2,62$, respetivamente. Moderno (2012) verificou também que, com $x_m=2,90$ e $x_m=2,92$, estas eram questões que não assumiam uma relevância tão significativa nos seus resultados obtidos, sendo também das circunstâncias que menos *stress* causavam nos militares operacionais.

6.4 Satisfação profissional

Analisada que foi a fiabilidade do Questionário EFSCP relativo às fontes de *stress*, importa também repetir o processo para o questionário relativo à satisfação profissional.

Faremos então a análise da fiabilidade através do Alfa de Cronbach apenas do questionário como um todo, dado que este questionário não se divide em Fatores. Em relação à medição da fiabilidade, conclui-se que o questionário medidor da satisfação profissional é, à semelhança do anterior questionário, bastante consistente, novamente apresentando um Alfa de Cronbach bastante elevado ($\alpha=0,92$) (Apêndice B), sendo este valor considerado excelente (Hill & Hill, 2008).

Debruçando-nos agora sobre os valores concretos no que concerne ao questionário relativo à satisfação profissional, verifica-se que, tal como acontece nos outros questionários, os valores mínimos e máximos verificados são o 1 e o 5, respetivamente.

Com um valor de média de 3,06, as respostas obtidas neste questionário apresentam uma dispersão relativamente baixa, como se pode verificar pelo valor assumido pelo desvio-padrão de 0,75.

Seguindo o mesmo raciocínio utilizado para o questionário anterior, elaborou-se a Tabela n.º 5. Nesta tabela aponta-se quais as principais razões da satisfação profissional sentida pelos militares, estando as perguntas do questionário sequenciadas por grau de influência, da mais influente para a menos influente, através da análise da média obtida em cada questão.

Surge desde logo a satisfação pelo trabalho realizado ($x_m=3,69$) como sendo a principal razão de satisfação entre os militares. Apesar de todas as contrariedades inerentes aos tempos atuais e até aos riscos da profissão, o gosto pela natureza do trabalho surge aqui como propulsor da satisfação profissional no seio dos militares inquiridos.

Em 2º lugar, com $x_m=3,38$, a competência e funcionamento do superior hierárquico é também um fator de relevo neste campo. O facto de alguém ser um exemplo a seguir, é uma enorme motivação para o desempenho cabal das missões que surgem. A vontade de não desapontar o superior hierárquico que demonstra grande competência na execução das suas funções, é um fator de relevante importância na satisfação de qualquer trabalhador e ainda mais numa força de natureza militar como a GNR, onde o exemplo é um pilar crucial.

Em seguida surge a satisfação para com a Unidade em que se inserem ($x_m=3,35$). Este fator relaciona-se em grande medida com o facto de a colaboração e o clima de relação com os camaradas ser bom (5º lugar com $x_m=3,18$). Trabalhar num local que seja do agrado do trabalhador e com pessoas em que ele confia e que proporcionam um bem-estar no trabalho, é determinante na satisfação sentida em relação ao trabalho, daí não ser surpreendente que estes dois itens se encontrem tão próximos na tabela.

No outro extremo da tabela surgem a remuneração/benefícios sociais recebidos e as perspetivas de evolução profissional com valores muito aproximados ($x_m=2,71$ e $x_m=2,69$, respetivamente). Estas duas situações podem levar à falta de motivação por parte dos militares, acentuando-se esta possibilidade caso surjam as duas condições aliadas. A existência de uma carreira mais aliciante em termos de progressão dentro de cada posto pode ajudar a combater este problema.

É também possível apurar que a meio da tabela, na 6ª posição, encontra-se a satisfação geral para com todos os aspetos que envolvem o trabalho e a vida na GNR, correspondendo à última pergunta do questionário. Com $x_m=3,13$ deixa antever que a

satisfação profissional não é total, podendo ser melhorada em variados aspetos a seguir referidos, mas alguns ajustes podem ajudar a cimentar este pilar da instituição.

Tabela n.º 5 – Estatística descritiva dos principais indicadores de satisfação profissional

Lugar	Questão	M (média)	DP	Item (Satisfação em relação a)
1º	6	3,69	1,02	Trabalho realizado
2º	5	3,38	1,05	Competência e funcionamento do superior hierárquico
3º	2	3,35	1,02	Unidade onde trabalha
4º	8	3,25	0,95	Horário
5º	3	3,18	1,07	Colaboração e clima de relação com camaradas
6º	13	3,13	0,84	Todos os aspetos do trabalho e da vida na GNR
7º	1	3,05	1,04	Instituição onde trabalha
8º	7	3,05	1,08	Condições de trabalho
9º	11	2,81	1,05	Avaliação de desempenho
10º	10	2,75	1,02	Formação profissional recebida
11º	12	2,73	0,97	Comunicação dentro da GNR
12º	4	2,71	1,13	Remuneração/benefícios sociais recebidos
13º	9	2,69	1,12	Perspetivas de evolução profissional

6.5 Stress percebido

Depois de feita a análise da fiabilidade do Questionário EFSCP relativo às fontes de *stress* e do questionário relativo à satisfação profissional, irá agora ser testada a consistência do questionário medidor do *stress* percebido.

Novamente através do cálculo do Alfa de Cronbach é possível testar a qualidade das respostas obtidas, ou seja, aferir a fiabilidade obtida. Extrai-se desta medição que o questionário tendente a analisar o *stress* percebido está em conformidade com os padrões obtidos nos anteriores questionários. Com um Alfa de Cronbach também bastante favorável ($\alpha=0,87$) (Apêndice C) este questionário tem, de acordo com Hill e Hill (2008), um valor considerado bom.

6.6 Caraterização do *stress* em função das caraterísticas sociodemográficas

Interessa agora relacionar as diferentes variáveis para verificar as correlações existentes entre elas. Esta análise vai permitir perceber de que forma é que as variáveis se

relacionam entre elas, ou seja, entender que, por exemplo, uma variável se relaciona com a outra de tal forma que quando uma delas aumenta, a outra tende a diminuir e ser menos expressiva ou vice-versa.

A análise destes dados foi obtida pela realização de testes de comparação de médias e de testes não-paramétricos para duas amostras independentes através do programa SPSS. O teste de Mann-Whitney é um teste não-paramétrico alternativo ao teste t-Student para comparar as médias de duas amostras independentes. Quando a amostra é pequena, tal como acontece neste trabalho, é aconselhável utilizar o teste de Mann-Whitney. Este teste é utilizado para amostras independentes e ao invés dos testes utilizados normalmente para as amostras grandes, testa a igualdade das medianas e não das médias, avaliando assim o grau de entrelaçamento dos dados dos dois grupos (Ferreira, 2010).

Começamos então pelas variáveis sociodemográficas e pelo *stress* percebido.

Relativamente às variáveis “Destacamento de pertença”, “Idade”, “Posto”, “Distância de casa ao trabalho” e “Anos de serviço na GNR”, as médias são muito parecidas entre elas, apresentando valores que variam no máximo 0,10. Acrescentando a estas médias quase idênticas, um valor de p^6 superior a 0,05 no teste de Mann-Whitney, é possível afirmar que estas categorias não influem no *stress* percebido dos militares. A variável “Tem filhos”, apesar de se aproximar de valores significativos com um valor de p de 0,114, não pode ainda ser considerada de tal forma significativa que integre a tabela seguinte.

Tabela n.º 6 – Diferenças não significativas de médias do nível de *stress* em função das características sociodemográficas

	Categorias	N	M (média)	DP	Teste de diferenças de média
Destacamento de pertença	Porto	29	2,72	0,56	Mann-Whitney U=346,50, $p=0,606$
	Penafiel	26	2,76	0,38	
Idade	Até 38 anos	33	2,73	0,38	Mann-Whitney U=309,50, $p=0,511$
	38 anos ou mais	21	2,76	0,62	
Tem filhos	Sim	35	2,64	0,50	Mann-Whitney U=159,50, $p=0,114$
	Não	13	2,87	0,44	
Posto	Guarda	29	2,71	0,42	Mann-Whitney U=318,50, $p=0,444$
	Cabo	25	2,78	0,56	
Distância de casa ao trabalho	Até 50 km	45	2,72	0,50	Mann-Whitney U=194,50, $p=0,505$
	Mais de 50	10	2,82	0,37	
Anos de serviço na GNR	Até 16	24	2,67	0,44	Mann-Whitney U=243,00, $p=0,667$
	16 ou mais	22	2,71	0,57	

⁶ p não é significativa quando assume valores maiores que 0,05, sendo significativa quando assume valores menores que 0,05.

Analisando agora as variáveis “Estado civil”, “Habilitações literárias” e “Horas de trabalho semanais”, podemos concluir que as suas médias são bem mais díspares entre as categorias, com valores a rondar os 0,30, apresentando valores de p inferiores a 0,05 no teste de Mann-Whitney ($p=0,036$, $p=0,021$ e $p=0,007$), o que permite afirmar que estes itens têm uma ligação significativa com o *stress* percebido. Assim, o facto de o militar trabalhar mais do que o horário semanal de referência estipulado de 40 horas, é o motivo que mais se relaciona com o *stress* percebido, sendo que 38 dos inquiridos se encontram nesta situação ($p=0,007$). Em seguida, aparecem as habilitações literárias como causadoras do *stress* percebido. Da análise da Tabela n.º 7 deduz-se que quanto mais habilitações literárias tem o militar, mais *stress* sente, apresentando os militares que têm o 9º ano concluído uma média de 2,49, enquanto que os 40 militares que têm mais do que o 9º ano apresentam valores $x_m=2,83$, isto numa escala de 1 a 5. Importa ainda referir o estado civil como promotor de *stress*, pois é de notar que quem vive sozinho apresenta níveis de *stress* percebido mais elevados ($x_m=2,92$) do que quem vive acompanhado ($x_m=2,66$).

Tabela n.º 7 – Diferenças significativas de médias do nível de *stress* em função das características sociodemográficas

	Categorias	N	M (média)	DP	Teste de diferenças de média
Estado civil	Vive sozinho	17	2,92	0,39	Mann-Whitney U=208,00, $p=0,036$
	Vive acompanhado	38	2,66	0,50	
Habilitações literárias	Até ao 9º ano concluído	15	2,49	0,55	Mann-Whitney U=178,00, $p=0,021$
	Mais do que o 9º ano	40	2,83	0,42	
Horas de trabalho semanais	Até 40 horas	17	2,47	0,53	Mann-Whitney U=176,50, $p=0,007$
	Mais de 40	38	2,86	0,40	

6.7 Caracterização da satisfação profissional em função das características sociodemográficas

Analisemos agora a satisfação e a sua relação com as variáveis sociodemográficas.

As variáveis “Destacamento de pertença”, “Idade”, “Estado civil”, “Habilitações literárias”, “Anos de serviço na GNR” e “Posto” apresentam médias muito parecidas

comparando as categorias que as constituem, com a máxima diferença a ser relativamente ao “Destacamento de pertença” com os militares do Porto a apresentarem $x_m=3,15$ e os de Penafiel $x_m=2,95$. Ainda assim, esta pequena discrepância não é significativa, apresentando um $p=0,169$. Mas, este é o caso mais divergente. Outros há em que a diferença é quase nula ou mesmo inexistente, como acontece no “Estado civil”, com médias de 3,05 e 3,06 para os militares que vivem sozinhos ou acompanhados, respetivamente, e em relação ao “Posto” com valores de média de 3,05 para Cabos e Guardas. Desta análise, conclui-se que estas variáveis não têm interferência significativa na satisfação profissional dos militares inquiridos.

Observando agora as variáveis “Tem filhos”, “Distância de casa ao trabalho” e “Horas de trabalho semanais” podemos afirmar que apesar das médias de cada uma das categorias serem díspares, a importância na satisfação proporcionada nos militares é também pouco relevante. Verifiquemos então os valores concretos. Para a variável “Tem filhos”, as médias variam desde 2,83 até 3,16, caso o militar não tenha nenhum filho ou caso tenha, respetivamente. A variável “Distância de casa ao trabalho” apresenta valores ainda mais acentuados, com $x_m=2,98$ para quem vive até 50 Km do local de trabalho, ou $x_m=3,42$ para os militares residentes a mais de 50 Km do local de trabalho. O mesmo acontece com “Horas de trabalho semanais”, apresentando valores de $x_m=3,29$ e $x_m=2,95$. Mas, apesar destas médias serem diferentes de forma acentuada, os valores assumidos por p demonstram que estes dados não são significativos, pois em nenhum dos casos $p<0,05$ ($p=0,365$, $p=0,162$ e $p=0,199$).

Tabela n.º 8 – Diferenças não significativas de médias da satisfação profissional em função das características sociodemográficas

	Categorias	N	M (média)	DP	Teste de diferenças de média
Destacamento de pertença	Porto	29	3,15	0,64	Mann-Whitney U=295,50, $p=0,169$
	Penafiel	26	2,95	0,86	
Idade	Até 38 anos	33	3,10	0,69	Mann-Whitney U=276,50, $p=0,214$
	38 anos ou mais	21	2,99	0,88	
Estado civil	Vive sozinho	17	3,05	0,52	Mann-Whitney U=315,00, $p=0,884$
	Vive acompanhado	38	3,06	0,84	
Tem filhos	Sim	35	3,16	0,78	Mann-Whitney U=188,50, $p=0,365$
	Não	13	2,83	0,79	
Habilitações literárias	Até ao 9º ano concluído	15	2,95	0,68	Mann-Whitney U=261,50, $p=0,466$

	Mais do que o 9º ano	40	3,10	0,78	
Anos de serviço na GNR	Até 16	24	3,11	0,56	Mann-Whitney U=236,50, $p=0,566$
	16 ou mais	22	3,04	0,99	
Posto	Guarda	29	3,05	0,65	Mann-Whitney U=318,50, $p=0,445$
	Cabo	25	3,05	0,88	
Distância de casa ao trabalho	Até 50 km	45	2,98	0,73	Mann-Whitney U=161,00, $p=0,162$
	Mais de 50	10	3,42	0,81	
Horas de trabalho semanais	Até 40 horas	17	3,29	0,77	Mann-Whitney U=252,50, $p=0,199$
	Mais de 40	38	2,95	0,73	

6.8 Associação entre o *stress* e a satisfação profissional

Analizadas que foram as relações das variáveis sociodemográficas com o *stress* percebido e com a satisfação profissional, vai-se passar agora a estudar as associações existentes entre o *stress* percebido, as fontes de *stress* e a satisfação profissional (Apêndice D). Para isso a Tabela n.º 9 será um auxílio importante na interpretação dos dados.

Primeiramente serão analisadas as relações entre os diversos fatores que compõem as fontes de *stress*.

Como podemos ver pelos valores obtidos, que vão desde 0,566 a 0,849 ($p<0,01$), as relações entre os diversos fatores são positivas e significativas, sendo ainda moderadamente fortes. As relações estabelecidas entre o Fator 1, “Gestão interna”, e o Fator 2, “Conciliação trabalho-família”, e entre o “Reconhecimento” e as “Exigências do ambiente de trabalho” são aquelas que assumem maior destaque, pois são aquelas que mais fortemente se relacionam ($r=0,849$, $p<0,01$ e $r=0,836$, $p<0,01$, respetivamente). De todos os fatores, “Relações interpessoais” é o fator que menos força apresenta nas suas relações com os demais fatores das fontes de *stress*, mas ainda assim ostenta valores que permitem verificar uma relação positiva e significativa ($r=0,677$, $r=0,592$, $r=0,566$, $r=0,645$, $r=0,627$ e $r=0,675$ com $p<0,01$). Desta observação podemos concluir que a falta de recursos financeiros, humanos e materiais e a má gestão dos existentes associa-se em grande medida à conciliação do trabalho com a vida pessoal dos militares, da mesma forma que o reconhecimento por parte das chefias também é afetado pelas exigências do trabalho.

Analizadas as relações entre os diversos fatores das fontes de *stress*, passemos então para a análise da relação estabelecida entre estes mesmos fatores e o *stress* percebido.

Neste caso, como se pode verificar na Tabela n.º 9, mais especificamente na linha 8, estabelecem-se algumas relações significativas, mas de uma forma menos vincada do que entre os fatores analisados. Relativamente às relações estabelecidas é possível atestar que as mais evidentes e significativas são aquelas que se constroem entre o *stress* percebido e os fatores “Atividade operacional” ($r=0,335$, $p<0,05$), “Exigências do ambiente de trabalho” ($r=0,384$, $p<0,01$) e “Reconhecimento” ($r=0,412$, $p<0,01$). Escalpelizando estes valores obtidos conclui-se que estes três fatores são os que mais contribuem para o *stress* percebido pelos militares inquiridos. Apesar de não ser uma relação forte, esta é considerada significativa. Todos os outros fatores (“Gestão interna”, “Conciliação trabalho-família”, “Ambiguidade e incerteza” e “Relações interpessoais”) apresentam valores baixos (máximo valor registado é de $r=0,230$ com $p>0,05$ para o Fator “Relações interpessoais”) e menos relevantes na relação estabelecida com o *stress* percebido.

Por último, é de importância crucial neste trabalho estabelecer a relação entre estas variáveis referidas e analisadas com a variável satisfação profissional.

Recorrendo então à linha 9 da Tabela n.º 9 conclui-se que a satisfação profissional apenas tem uma relação significativa com uma das restantes variáveis. Esta relação ocorre precisamente no Fator “Reconhecimento”. Ao contrário do que aconteceu na análise da relação entre os diversos fatores e dos fatores com o *stress* percebido, verificamos que esta relação é significativa apresentando valores negativos ($r=-0,269$, $p<0,05$), o que na prática quer dizer que quando uma das variáveis aumenta a outra necessariamente diminui. Ou seja, quanto menor é o *stress* provocado pelo reconhecimento ou pela falta dele, maior é a satisfação profissional dos militares.

Podemos então concluir da Tabela n.º 9 que existem relações entre todas as variáveis, sendo as que se estabelecem entre os diversos fatores das fontes de *stress* aqueles que mais se evidenciam. Retira-se ainda que o Fator “Reconhecimento” é aquele que mais relações apresenta, relacionando-se com todas as variáveis e todos os fatores.

Tabela n.º 9 – Correlações

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Gestão interna	-								
2. Conciliação trabalho-família	,849**	-							
3. Atividade operacional	,719**	,745**	-						
4. Exigências do ambiente de trabalho	,699**	,630**	,654**	-					
5. Reconhecimento	,753**	,720**	,748**	,836**	-				
6. Ambiguidade e incerteza	,670**	,639**	,611**	,604**	,613**	-			
7. Relações interpessoais	,677**	,592**	,566**	,645**	,627**	,675**	-		
8. Stress percebido	,118	,113	,335*	,384**	,412**	,208	,230	-	
9. Satisfação profissional	-,242	-,172	-,109	-,243	-,269*	,003	-,014	-,243	-

Nota. * $p < 0,05$ e ** $p < 0,01$

Capítulo 7

Conclusões e recomendações

7.1 Introdução

O presente trabalho tem como objetivo a análise da relação entre o nível de *stress* profissional e a satisfação profissional nos militares da GNR de dois Destacamentos de Trânsito distintos.

Para tal, foram abordados alguns conceitos teóricos alusivos ao *stress*, como a distinção entre o *stress* considerado benigno e aquele que poderá conduzir a prejuízos para a saúde, fazendo-se alusão aos seus principais indutores e inibidores e referindo-se também as suas consequências. Foram ainda analisadas estratégias de gestão do *stress* profissional e visto o caso específico dos militares e polícias. Por fim, foi explorada a satisfação profissional, nomeadamente através da análise das suas dimensões, determinantes e consequências.

Depois das fases de exploração, investigação e análise de dados, e extraídas que foram as ilações referentes à parte teórica, entra-se agora no culminar deste trabalho subordinado ao tema “*Stress* e satisfação profissional nos militares da GNR”. Nesta fase vão ser verificadas ou refutadas as hipóteses avançadas no início do trabalho, o que vai permitir que sejam respondidas as questões de investigação formuladas, com base no suporte teórico e prático do trabalho. Serão também feitas algumas reflexões finais e recomendações que se acham pertinentes, culminando com o reconhecimento de algumas limitações do estudo realizado e propostas para investigações futuras.

7.2 Verificação das hipóteses enunciadas

Finda a parte investigatória do trabalho, estamos em condições de, fundamentadamente, concluir sobre as questões que foram levantadas no início da investigação. Com a visão final de se dar respostas válidas à questão central da

investigação, procuraremos apurar a veracidade das hipóteses levantadas para poderem ser confirmadas ou infirmadas. Estas hipóteses foram verificadas através do estudo da análise estatística dos dados obtidos no inquérito por questionário e reforçadas pela revisão da literatura.

A primeira hipótese levantada foi **“O nível de *stress* relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**, tendo-se refutado a veracidade da mesma. Pela análise da Tabela n.º 9, verifica-se que o *stress* percebido não se relaciona de forma significativa com a satisfação profissional dos militares. Assumindo valores não significativos ($r=-0,243$, $p>0,05$), não é possível confirmar que quanto mais elevado é o nível de *stress* do militar menos satisfeito ele se sente.

A hipótese seguidamente apresentada foi **“A gestão interna relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**, sendo esta hipótese sido infirmada. Esta hipótese responde à primeira QD apresentada **“De que forma é que a gestão interna se relaciona com a satisfação profissional?”**. Recorrendo novamente à Tabela n.º 9, podemos verificar que o Coeficiente de Correlação de Pearson assume o valor de $-0,242$ ($p>0,05$), mas não assume valores para ser considerado significativo. Assim, é um valor que não confirma a hipótese levantada, não se relacionando negativamente o Fator “Gestão interna” com a satisfação profissional.

A QD 2 é respondida através da hipótese 3 em que se afirma que **“A conciliação trabalho-família relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**. Esta hipótese foi também ela infirmada. Com um valor de r igual a $-0,172$, não se confirma que a dificuldade de conciliação do trabalho com a vida pessoal interfere de forma negativa na satisfação profissional dos militares, não assumindo portanto valores significativos, ou seja, o nível de significância é superior a $0,05$.

A quarta hipótese refere que **“A atividade operacional relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**, sendo também esta hipótese refutada pela Tabela n.º 9. Não sendo a associação do Fator “Atividade operacional” com a satisfação profissional considerada significativa ($r=-0,109$, $p>0,05$), esta hipótese demonstra desta forma que a missão desempenhada pelos militares e pela instituição não tem interferência negativa na satisfação profissional. Responde-se assim à QD 3 **“De que forma é que a atividade operacional se relaciona com a satisfação profissional?”**.

A hipótese 5, que responde à QD 4, menciona que **“A exigência do ambiente de trabalho relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**. Com um valor do Coeficiente de Correlação de Pearson muito próximo do da hipótese 2, infirma-se esta

hipótese, pois não adota um valor considerado significativo ($r=-0,243$, $p>0,05$). Podemos então atestar que as exigências contempladas no trabalho, excluindo as operacionais, não influem negativamente na satisfação profissional dos militares inquiridos.

A hipótese seguinte afirma que **“O reconhecimento relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**. Esta hipótese foi corroborada, dando assim resposta à QD 5, onde se interroga **“De que forma é que o reconhecimento se relaciona com a satisfação profissional?”**. Sendo a hipótese que mais fortemente se verifica, podemos apurar que o Fator “Reconhecimento” se associa à satisfação profissional de uma forma negativa, sendo que os valores obtidos como fundamento da hipótese são considerados como sendo significativos ($r=-0,269$, $p<0,05$). Desta forma, a falta de reconhecimento por parte das chefias é um fator influente na satisfação profissional dos militares.

No que concerne à hipótese 7 **“A ambiguidade e incerteza relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**, esta foi infirmada e permite concluir sobre a QD 6. Com um valor do Coeficiente de Correlação de Pearson de $r=0,003$, verifica-se que não há relação negativa do Fator “Ambiguidade e incerteza” com a satisfação profissional. Esta hipótese foi refutada, concluindo-se que a relação do desempenho do militar na instituição não atua negativamente na satisfação profissional do mesmo.

Relativamente à última hipótese apresentada **“As relações interpessoais relaciona-se negativamente com a satisfação profissional”**, esta foi também infirmada. Apresentando valores em tudo idênticos aos mostrados na hipótese 5 ($r=-0,243$, $p>0,05$), refuta-se a hipótese, pois os valores negativos correspondem a valores não significativos.

7.3 Resposta às perguntas de investigação

Respondidas que foram no subcapítulo anterior as Questões Derivadas levantadas na elaboração deste trabalho, importa agora dar resposta a outra pergunta colocada e que se fixou como a questão central do estudo. Estão assim reunidas as condições para dar resposta à Questão de Partida do trabalho, **“Qual a relação entre o nível de *stress* profissional e a satisfação profissional dos militares da GNR na atividade operacional?”**.

Podemos afirmar que a relação estabelecida é negativa, ou seja, quanto maior for o *stress* sentido pelos militares, menor será a sua satisfação profissional. Quanto às fontes de *stress*, os valores obtidos apresentam uma média de $x_m=3,03$. No que toca à satisfação

profissional os valores são bastante semelhantes, situando-se em $x_m=3,06$. Isto indica que, apesar de o nível de *stress* ser significativo, a satisfação profissional ainda é uma realidade.

É também possível afirmar que apenas o Fator “Reconhecimento” se relaciona de forma negativa com a satisfação profissional, assumindo valores que demonstram ser criada essa mesma relação ($r=-0,269$, $p<0,05$). Todos os outros fatores das fontes de *stress* não se associam negativamente com a satisfação profissional. O *stress* percebido também não estabelece uma ligação significativa com a satisfação profissional.

Conclui-se assim que, apesar do Fator “Gestão interna” ser aquele que mais *stress* provoca nos militares, o pouco reconhecimento das capacidades dos militares e o ter de fazer tudo e ainda ser acusado do não cumprimento dos deveres é o que assume uma maior preponderância na satisfação profissional sentida pelos militares.

7.4 Reflexões finais e recomendações

Atualmente, o *stress* prepondera em grande medida no bem-estar e na saúde das pessoas, exercendo a sua influência nas suas vidas pessoais e profissionais. Os militares da GNR não são exceção. Circunscrevendo-se a análise a militares dos Destacamentos de Trânsito da GNR de Penafiel e do Porto, na sua maioria casados ou a viver acompanhados, com habilitações literárias superiores ao 9º ano e com horários de trabalho superiores a 40 horas semanais, foi possível verificar que são diversas as fontes causadoras de *stress* nestes profissionais e de que forma estas influem na sua satisfação profissional.

Podemos aferir que situações tão variadas como a falta de recursos financeiros, humanos e materiais, bem como a má gestão dos já existentes, a dificuldade de conciliação do trabalho com a vida pessoal, a missão desempenhada e a falta de reconhecimento por parte das chefias, são as principais preocupações dos militares que desempenham serviço operacional. É possível assim concluir que a “Gestão interna” é a principal causadora de *stress* nos militares, sendo o deficiente apoio e proteção ao polícia e o treino inadequado os principais focos apontados por estes.

Partindo desta análise das fontes de *stress* nos militares, estudou-se a satisfação profissional dos mesmos. Esta revelou-se ligeiramente associada ao *stress*, sendo que esta relação é negativa, impondo que este seja um assunto a levar em consideração. Para além de que o *stress* acarreta problemas para a saúde física e mental, é preciso ter em conta que

o bem-estar dos trabalhadores é fundamental, podendo ter repercussões negativas na produtividade da própria organização.

Concluindo, se houver uma diminuição nos níveis de *stress* dos militares, consegue-se um incremento dos índices de satisfação profissional, alcançando-se desta forma uma maior produtividade e eficácia no serviço desempenhado, sendo esta uma consequência benéfica e desejável não só para os militares como também para a própria instituição GNR.

7.5 Limitações da investigação

Este trabalho acarreta um conjunto de limitações relacionadas com vários fatores. Apesar de o inquérito por questionário ser muito importante na pesquisa científica, especialmente nas ciências sociais, o facto de se ter optado por um instrumento deste género tem pontos fortes, mas também algumas limitações. Desde fatores simples como diferenças devido a fatores pessoais passageiros do inquirido (fadiga, saúde, distração, entre outros) no momento de preenchimento do questionário, ou observando questões mais complexas como diferenças devido à amostragem de itens (o instrumento de medida não abarcar todos os itens do universo de itens significativos para a característica a medir), tudo isto contribui para limitar de alguma forma os resultados obtidos ou para estes sofrerem enviesamentos indesejáveis (Chagas, 2000).

Outra grande limitação prende-se com o número de páginas máximo permitido para cada capítulo. Um número de páginas mais alargado permitiria um maior aprofundamento de certas temáticas que seriam importantes abordar, dado este ser um objeto de estudo consideravelmente extenso.

A última limitação apontada é a necessidade de utilização de métodos e de programas informáticos que requerem um certo grau de conhecimento, e sobre os quais esse conhecimento não existe, dificultando em grande medida a análise dos dados obtidos nos questionários aplicados e, de uma forma geral, o desenvolvimento do trabalho.

7.6 Investigações futuras

Como em qualquer estudo, há sempre aspetos do trabalho que ficam por explorar ou que podem ser aprofundados. Este facto serve de mote para o desenvolvimento de

investigações futuras subordinadas ao tema em questão. Sugere-se então que se desenvolva uma outra investigação analisando a relação entre o *stress* e a satisfação profissional nos militares que desempenhem serviço administrativo. Uma investigação deste género pode ser feita nos mesmos Destacamentos utilizados neste trabalho ou em outros distintos, sendo o mais importante utilizar uma amostra com características diferentes, mas analisar os mesmos parâmetros. Outra investigação pertinente, na mesma linha de pensamento, seria efetuar um estudo em tudo semelhante (amostra e variáveis analisadas) para atestar a evolução dos militares pertencentes aos Destacamentos em causa. Por outro lado, na tentativa de abarcar mais militares e obter assim uma visão mais global, um estudo deste género em dois Comandos Territoriais seria também uma investigação interessante e de elevado valor para a GNR. Numa última sugestão para uma investigação futura, aponta-se um estudo que analisasse os níveis da satisfação profissional e a sua relação com a motivação dos militares.

7.7 Implicações práticas

A melhor forma de terminar este trabalho é relembrando que este serve não só para aprofundar conhecimentos, mas também para que possa ser possível melhorar o que se detetou não estar conforme o desejável. Importa assim referir que algumas implicações práticas poderão ser extraídas desta investigação. Desde logo, a problemática da gestão interna poderá ser um dos principais focos a levar em consideração. Assim, uma melhor gestão dos recursos existentes parece ser fundamental para um melhor aproveitamento das mais-valias que se possui. Uma distribuição diferente dos meios, ou levando em consideração outros critérios, poderá ser uma solução num campo que parece não estar a dar os frutos que poderia. Outra solução que poderia ser rentável seria uma maior aproximação das chefias aos seus subordinados, com vista a um reconhecimento cada vez melhor e mais aproximado à realidade do trabalho desenvolvido pelos militares no terreno.

Referências bibliográficas

- Alcobia, P. (2001). Atitudes e satisfação no trabalho. In J. M. Carvalho Ferreira, J. Neves & A. Caetano (Coords.), *Manual de psicossociologia das organizações* (281-306). Lisboa: McGrawHill.
- Amaro, A., Póvoa, A., & Macedo, L. (2005). *A arte de fazer questionários*. Retirado: Junho, 12, 2014, de <http://www.jcpaiva.net/getfile.php>.
- Andrade, L. M. (2001). *A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto.
- Assembleia da República (2009). Decreto-Lei n.º 297/2009, de 14 de outubro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 199, 7662-7700.
- Assembleia da República (2009). Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 30, 926-1029.
- Brooks, C. (2014). *Most (and Least) Stressful Jobs for 2014*. Retirado: Março, 25, 2014, de <http://www.businessnewsdaily.com/5744-most-and-least-stressful-jobs-for-2014.html>.
- Cardoso, A. (2010). *Validação de duas escalas de stress ocupacional para a Polícia de Segurança Pública*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Carvalho, G., & Lopes, S. (2006). Satisfação profissional do enfermeiro em uma unidade de emergência de hospital geral. *Arq Ciênc Saúde*, 13(4), 215-219.
- Chagas, A. T. (2000). *O questionário na pesquisa científica*. Retirado: Julho, 7, 2014, de http://www.fecap.br/adm_online/art11/anival.htm.
- Cohen, S., Kamarck, T., Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Costa, M. (2011). *Relação entre Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout nos Elementos da Polícia de Segurança Pública*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa.

- Coutinho, C., Dias, C., Pinto, E., Pinto, M., Ferreira, P., & Silva, L. (2008). *Inquérito por questionário*. Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R. & Cardoso, C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.
- Del Cura, M. L., & Rodrigues, A. R. (1999). Satisfação profissional do enfermeiro. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 7(4), 21-28.
- Domingos, G. (2005). Stress Ocupacional. *Dirigir – Revista para chefias e quadros*, 89, 28-36.
- Ferreira, A. (2010). *Testes não-paramétricos*. Retirado: Julho, 14, 2014, de http://docentes.esa.ipcb.pt/mede/apontamentos/testes_ao_parametricos.pdf.
- Ferreira, S. (2007). *Suicídio nas forças policiais: um estudo comparativo na PSP, GNR e PJ*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto.
- Gonçalves, S., Neves, J., & Morin, E. (2010). Fontes de stress num contexto policial: estudo de caso. In Vaz, E., & Meirinhos, V. (Orgs.), (2010). *Recursos humanos: Das teorias às boas práticas - os artigos de Investigação e Intervenção* (pp.59-71). Penafiel: Editorial Novembro.
- Gonçalves, S. (2011). *Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais*. Tese apresentada com vista à obtenção do grau de doutor, ISCTE-IUL, Lisboa.
- Gonçalves, S.P. (2013). Stress e bem-estar no trabalho. *Cadernos Avulsos*, 7. Lisboa: Sociedade e Medicina do Trabalho
- Gonçalo, H., Gomes, R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stress ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28, 165-178.
- Guerra, A. (2003). Percepção da frequência das Fontes de Stress e Estratégias de Coping utilizadas nos alunos do 1º e 2º ano da Academia Militar. *Revista de Psicologia Militar*, 14, 67-80.
- Hill, M., & Hill, A. (2008). *Inquéritos por questionário*. (2ª Ed.) Lisboa: Edições Silabo.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Magalhães, D., Fonseca, M., & Costa, R. (1999). Fatores indutores de stress na atividade policial: Estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa. In A.

- Soares, S. Araújo, & S. Caires (Orgs.), (1999). *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (vol. VI). (pp.262-266). Braga: Associação dos Psicólogos Portugueses.
- Maroco, J., & Garcia-Marques, T. (2006). *Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?*. Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Portugal.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6, 59-78.
- Martins, M. D., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF*, 11(2), 195-205.
- Melgosa, J. (1997). *Sem Stress!*. Madrid: Editorial Safeliz. Tradução de Maria Antónia da Fonseca Santos.
- Mendes, A. (2002). *Stress e Imunidade - Contribuição para o estudo dos fatores pessoais nas alterações imunitárias relacionadas com o stress*. Coimbra: Edições Sinais Vitais.
- Moderno, J. (2012). *O stress vivenciado pelos militares da Guarda na atividade operacional*. Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada, Academia Militar, Lisboa.
- Oliveira, M., & Pamplona, A. (1996). Lidar com o stress. *Revista de Psicologia Militar*, 9, 165-175.
- Passeira, A. (2011). *Stress Laboral na PSP*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de mestre, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal.
- Pedro, N., & Peixoto, F. (2006). Satisfação profissional e auto-estima em professores dos 2.º e 3.º ciclos do Ensino Básico. *Análise Psicológica*, 24(2), 247-262.
- Pinho, A. (1995). A Gestão de stress. *Anuais do Clube Militar Naval*. Vol. CXXV, 447-471.
- Pinto, M. (2009). *A inteligência emocional e o stresse ocupacional como factores de sucesso na actividade policial*. Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada, Academia Militar, Lisboa.
- Posen, D. (2003). *O Pequeno Livro do Stress* (2ª Ed.). Lisboa: Lua de papel. Tradução de Miguel Moiteiro Marques.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2009). *Metodologia do trabalho científico*. Novo Hamburgo: Feevale.
- Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

- Santos, A. M. & Castro, J. J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4, 675-690.
- Sarmento, M. (2008). *Guia Prático sobre a Metodologia para a Elaboração, Escrita e Apresentação de Teses de Doutoramento, Dissertações de Mestrado e Trabalhos de Investigação Aplicada* (2ª Ed.). Lisboa: Universidade Lusíada Editora.
- Schmitt, C. (1997). Stress: Definição e manifestações. *Enfermagem Agora*, 5, 25-30.
- Serra, A. (2007). *O Stress na vida de todos os dias* (3ª Ed.). Coimbra: Adriano Vaz Serra.
- Soeiro, C., & Samagaio, M. (2002). *Identificação dos fatores de stress. Sua magnitude e sintomas associados de uma amostra de polícias de investigação criminal da Polícia Judiciária Portuguesa*. Instituto Superior de Polícia Judiciária e Ciências Criminais.
- Stora, J. (1990). *O Stress*. Porto: Rés-Editora. Tradução de Maria Oliveira.
- Stroebe, W., & Strobe, M. (1995). *Psicologia social e saúde*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Tamayo, A., Lima, D., & Silva, A. V. (2002). *Impacto do clima organizacional sobre o estresse no trabalho*. Trabalho apresentado no XXVI Encontro Nacional da ANPAD, Salvador, Bahia.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J., & Van Iersel-Van Silfhout, I. J. (2001). Job stress, job strain, and psychological withdrawal among Dutch university staff: towards a dual-process model for the effects of occupational stress. *Work & Stress*, 15(4), 283-296.
- Trochim, W. M. (2006). *Hypotheses*. Retirado: Julho, 15, 2014, de <http://www.socialresearchmethods.net/kb/hypothes.php>.
- Vala, J., Monteiro, M. & Lima, L. (1994). Culturas organizacionais – uma metáfora à procura de teorias. In J. Vala, M. Monteiro & L. Lima. *Psicologia Social das Organizações – Estudo em Empresas Portuguesas* (pp.13-37). Oeiras: Celta Editora.

Apêndices

Apêndice A - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário EFSCP

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,959	20

Apêndice B - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor da satisfação profissional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,918	12

Apêndice C - Alfa de Cronbach relativo ao Questionário medidor do *stress* percebido

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	14

Apêndice D – Correlações

Correlations

		gestao_interna	trabalho_familia	atividade_operac ional	exigencias_ambi ente_trabalho	reconhecimento	ambiguidade_in certeza	relacoes_interpe ssoais	stress_percebido	questionario_sat
gestao_interna	Pearson Correlation	1	,849**	,719**	,699**	,753**	,670**	,677**	,118	-,242
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,390	,075
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
trabalho_familia	Pearson Correlation	,849**	1	,745**	,630**	,720**	,639**	,592**	,113	-,172
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,412	,209
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
atividade_operac ional	Pearson Correlation	,719**	,745**	1	,654**	,748**	,611**	,566**	,335*	-,109
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,012	,428
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
exigencias_ambi ente_trabalho	Pearson Correlation	,699**	,630**	,654**	1	,836**	,604**	,645**	,384**	-,243
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,004	,074
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
reconhecimento	Pearson Correlation	,753**	,720**	,748**	,836**	1	,613**	,627**	,412**	-,269*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,047
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55

ambiguidade_in certeza	Pearson Correlation	,670**	,639**	,611**	,604**	,613**	1	,675**	,208	,003
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,128	,982
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
relações_interpe ssoais	Pearson Correlation	,677**	,592**	,566**	,645**	,627**	,675**	1	,230	-,014
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,091	,921
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
stress_percebido	Pearson Correlation	,118	,113	,335*	,384**	,412**	,208	,230	1	-,243
	Sig. (2-tailed)	,390	,412	,012	,004	,002	,128	,091		,074
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55
questionario_sat	Pearson Correlation	-,242	-,172	-,109	-,243	-,269*	,003	-,014	-,243	1
	Sig. (2-tailed)	,075	,209	,428	,074	,047	,982	,921	,074	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Anexos

Anexo A – Questionário aplicado no trabalho



ACADEMIA MILITAR RELATÓRIO CIENTÍFICO FINAL DO TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO APLICADA

Caro(a) Camarada,

Chamo-me Luís Sousa, sou Aspirante da Guarda Nacional Republicana, e encontro-me a terminar o curso na Academia Militar.

Este questionário insere-se no âmbito do relatório científico final do Trabalho de Investigação Aplicada subordinado ao tema “**Stress e satisfação profissional nos militares da GNR**”. O mesmo destina-se aos militares no desempenho das suas funções.

Este trabalho tem um âmbito estritamente académico e os dados recolhidos nele servirão exclusivamente para tratamento estatístico.

O seu anonimato e a confidencialidade da sua resposta deverão estar sempre garantidos, pelo que peço que não assine este Questionário nem o identifique em qualquer parte. Neste Inquérito por Questionário não existem respostas certas ou erradas. Procura-se apenas **a sua resposta sincera e espontânea**.

Agradeço a sua participação e cooperação.
Muito Obrigado.

1 - DADOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

É importante que sejam preenchidos todos os dados que forem pedidos, e mais uma vez se relembra que o questionário é **anónimo** e **confidencial**. Nesta primeira fase destina-se à obtenção de alguns dados pessoais e profissionais para poder caracterizar a amostra.

1. **Sexo:** ☐ Feminino

2. **Idade:** anos

☐ Masculino

3. **Estado civil:**

☐ Solteiro (a)

☐ Viúvo (a)

☐ Casado (a)

☐ Vive com companheira (o)

☐ Divorciado (a)

4. **Tem filhos?** Sim ☐ Não ☐

5. **Habilitações literárias completas:**

☐ Menos do que o 9.º Ano

☐ 12.º Ano

☐ 9.º Ano

☐ Bacharelato

☐ 10.º Ano

☐ Licenciatura

☐ 11.º Ano

☐ Outros: _____

6. **N.º de anos de serviço na GNR:** anos

7. **Posto:**

☐ Cabo Mor

☐ Cabo Chefe

☐ Cabo

☐ Cabo por antiguidade

☐ Guarda Principal

☐ Guarda

☐ Outro: _____

8. **Distância da sua residência ao local de trabalho**

☐ Menos de 50 KM

☐ Entre 50 a 99 KM

☐ Entre 100 a 199 Km

☐ Mais de 200 KM

9. **Número de horas semanais de trabalho:**

Menos de 40 ☐

De 40 a 44 ☐

De 45 a 49 ☐

Mais de 50 ☐

10. **Se pudesse voltar atrás, escolheria a mesma profissão?**

Sim ☐ Não ☐ Talvez ☐

2 - As afirmações que se seguem estão diretamente relacionadas com o nível de pressão que pode sentir face às funções que desempenha. Para cada uma delas escolha uma opção assinalando com um círculo (O) a que melhor corresponde ao seu caso pessoal:

1	2	3	4	5
Não me causa pressão	Causa-me pouca pressão	Causa-me alguma pressão	Causa-me muita pressão	Causa-me demasiada pressão

1.	A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades	1 2 3 4 5
2.	Instabilidade e insegurança profissional	1 2 3 4 5
3.	Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever	1 2 3 4 5
4.	Falta de prestígio social	1 2 3 4 5
5.	Deficientes condições físicas do local de trabalho	1 2 3 4 5
6.	Deficiente apoio e proteção ao polícia	1 2 3 4 5
7.	Falta de comunicação com os cidadãos	1 2 3 4 5
8.	Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo	1 2 3 4 5
9.	Horários prolongados	1 2 3 4 5
10.	Estar em permanente risco de vida	1 2 3 4 5
11.	Os conflitos com os colegas	1 2 3 4 5
12.	Excesso de trabalho	1 2 3 4 5
13.	Recursos humanos insuficientes	1 2 3 4 5
14.	Treino inadequado	1 2 3 4 5
15.	Exposição ao perigo	1 2 3 4 5
16.	Enfrentar o desconhecido	1 2 3 4 5
17.	Recursos materiais insuficientes	1 2 3 4 5
18.	Passar mais horas no trabalho do que em casa	1 2 3 4 5
19.	Pouco reconhecimento das minhas capacidades	1 2 3 4 5
20.	Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho	1 2 3 4 5
Outras fontes de stress no seu local de trabalho:		
_____		1 2 3 4 5
_____		1 2 3 4 5
_____		1 2 3 4 5

3 - As questões que se seguem são sobre os seus sentimentos e pensamentos NO ÚLTIMO MÊS, relativamente à sua ACTIVIDADE PROFISSIONAL.

Em cada caso, pede-se-lhe que indique com que frequência se sentiu ou pensou de uma certa forma. Apesar de algumas das questões serem semelhantes, há diferenças entre elas e deve tratar cada uma como uma questão única. A melhor abordagem é responder a cada questão rapidamente. Ou seja, não tente contar o número de vezes que se sentiu de determinada forma, apenas indique a alternativa que lhe parece uma estimativa razoável.

Responda a cada um dos seguintes itens apresentados, escolhendo, para cada um, o número correspondente a uma das seguintes possibilidades de resposta:

1	2	3	4	5
Nunca	Quase nunca	Às vezes	Frequentemente	Muito frequentemente

Por exemplo, se no último mês não ficou preocupado/a nenhuma vez por causa de algo que aconteceu inesperadamente no Contexto de Trabalho deve assinalar Nunca (1).

No último mês, com que frequência...

a) ... ficou preocupado/a por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional?	1 2 3 4 5
b) ... sentiu que era incapaz de controlar as coisas importantes na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
c) ... se sentiu nervoso/a e stressado/a com situações profissionais?	1 2 3 4 5
d) ... lidou com acontecimentos irritantes na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
e) ... sentiu que estava a lidar eficientemente com mudanças importantes que estavam a ocorrer na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
f) ... se sentiu confiante na sua capacidade de lidar com os seus problemas profissionais?	1 2 3 4 5
g) ... sentiu que as coisas corriam como queria na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
h) ... constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho?	1 2 3 4 5
i) ... foi capaz de controlar as irritações na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
j) ... sentiu que estava “em cima do acontecimento”, na sua vida profissional?	1 2 3 4 5
k) ... ficou furioso/a por causa de coisas que aconteceram no contexto de trabalho que estavam fora do seu controlo?	1 2 3 4 5
l) ... deu por si a pensar em coisas de trabalho que tinha de realizar?	1 2 3 4 5
m) ... teve capacidade para controlar a forma como ocupa o seu tempo relacionado com a vida profissional?	1 2 3 4 5
n) ... sentiu que as suas dificuldades no trabalho se acumulavam tanto que não conseguiria resolvê-las?	1 2 3 4 5

4 - Nas atuais circunstâncias da sua vida profissional, até que ponto está satisfeito com cada um dos diferentes aspetos do seu trabalho? Pensando no seu grau de satisfação no trabalho, indique em que medida se encontra satisfeito ou insatisfeito com cada um dos aspetos descritos abaixo. Utilize a seguinte escala de resposta:

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

1. Em relação à Instituição onde trabalho estou...	1	2	3	4	5
2. Em relação à Unidade onde trabalho estou...	1	2	3	4	5
3. Em relação à colaboração e clima de relação com os meus camaradas estou...	1	2	3	4	5
4. Em relação à remuneração/benefícios sociais que recebo, estou...	1	2	3	4	5
5. Em relação à competência e funcionamento do meu superior hierárquico estou...	1	2	3	4	5
6. Em relação ao trabalho que realizo estou...	1	2	3	4	5
7. Em relação às condições de trabalho (conforto, segurança, adequação do posto de trabalho) estou...	1	2	3	4	5
8. Em relação ao horário que tenho estou...	1	2	3	4	5
9. Em relação às perspetivas de evolução profissional estou...	1	2	3	4	5
10. Em relação à formação profissional que recebo estou...	1	2	3	4	5
11. Em relação à avaliação de desempenho realizada estou...	1	2	3	4	5
12. Em relação à comunicação dentro da GNR estou...	1	2	3	4	5
13. Tudo somado, e considerando todos os aspetos do meu trabalho e da minha vida na GNR, estou...	1	2	3	4	5

Anexo B – As 20 circunstâncias que causam mais *stress* nos militares da Guarda na atividade operacional

Lugar	Questão	Média	DP	Item
1.º	6	4,10	0,943	Remuneração inadequada
2.º	38	3,98	1,096	Horários prolongados
3.º	20	3,95	1,004	Deficiente apoio e proteção ao polícia
4.º	50	3,93	1,024	Excesso de burocracia
5.º	59	3,89	1,043	Passar mais horas no trabalho do que em casa
6.º	35	3,84	1,042	Falta de tempo para a vida pessoal
7.º	17	3,77	1,162	Conciliar a profissão e família
8.º	43	3,75	1,055	Recursos humanos insuficientes
9.º	5	3,73	1,165	Haver discriminação e favoritismos encobertos
10.º	19	3,71	1,131	Falta de apoio dos superiores
11.º	1	3,69	1,067	Excesso de horas de trabalho
12.º	42	3,66	1,145	Excesso de trabalho
13.º	60	3,60	1,097	Morosidade do sistema jurídico
14.º	18	3,59	1,160	Deficientes condições físicas do local de trabalho
15.º	44	3,58	1,096	Treino inadequado
16.º	58	3,56	1,189	Recursos financeiros insuficientes
17.º	47	3,51	1,050	Recursos materiais insuficientes
18.º	65	3,49	1,151	Mau aproveitamento dos recursos por parte dos superiores
19.º	29	3,49	1,074	Escassez de estruturas e materiais de apoio
20.º	9	3,47	1,184	Vida “cronometrada”